

ANALISIS KUALITAS APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI

Daniel Marshal Sajou

Universitas Tarumanagara, Jakarta Barat, Indonesia

Email: danielmarshal2@gmail.com

INFO ARTIKEL

Diterima
23 Maret 2022
Direvisi
17 Maret 2022
Disetujui
23 Maret 2022

Kata Kunci:

Masa Pandemi;
Aparatur Sipil
Negara;
Pelayanan Publik

Keywords:

pandemic period;
State Civil
Apparatus;
Public service

ABSTRAK

Pegawai Aparatur Sipil Negara menjalankan tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan publik didasarkan pada Pasal 11 dan Pasal 23 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, sehingga sangat dibutuhkannya sistem pelayanan publik yang baik sehingga setiap Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN). Namun, tidak hanya sistem pelayanan publik yang baik saja tetapi dibutuhkannya juga profesionalisme dari para pegawai ASN yang kemudian tercermin dalam pelaksanaan pelayanan public di masyarakat. Dalam masa pandemi, terdapat beberapa hal yang dirasa perlu dikembangkan dan diperhatikan khususnya perubahan dari kebiasaan offline sekarang diharuskan untuk melakukan tugas dan fungsinya secara online, serta didukung dengan rencana Presiden RI Jokowi untuk menggantikan ASN dengan kecerdasan buatan atau *artificial intelligent* (AI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian kewenangan secara jelas saja tidak cukup sehingga dibutuhkannya pembangunan paradigma baru para ASN guna meningkatkan kompetensi ASN itu sendiri. Dalam penelitian kali ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara harus melakukan perubahan dan penyesuaian dalam masa pandemi terkait dengan peningkatan kemampuan manajerial dan teknologi informasi serta pengambilan keputusan.

ABSTRACT

State Civil Apparatus Employees carry out their duties and obligations in providing public services based on Article 11 and 23 of the Law of the Republic of Indonesia Number 5 of 2014 concerning the State Civil Apparatus so a good public service system is needed so that every State Civil Apparatus (ASN). However, it is not only a good public service system but also the professionalism of ASN employees which is then reflected in the implementation of public services in the community. During the pandemic, several things need to be developed and considered, especially the change from offline habits to now being required to carry out their duties and functions online, and supported by the plan of President Jokowi to replace ASN with artificial intelligence (AI). The results of the study indicate that a clear division of authority is not enough, so it is necessary to develop a new paradigm for ASN to improve the competence of the ASN itself. This study aims to show that State Civil Apparatus Employees must make changes and adjustments during the pandemic related to increasing managerial and information technology abilities and decision making.

How to cite:

Sajou, Daniel Marshal (2022). Analisis Kualitas Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Masa Pandemi, *Jurnal Syntax Transformation*, 3(4). <https://doi.org/10.46799/jst.v3i4.546>

E-ISSN:

2721-2769

Published by:

Ridwan Institute

Pendahuluan

Pandemi Covid-19 saat ini menuntut semua pihak untuk melakukan penyesuaian ataupun perubahan dalam organisasi atau bahkan instansi pemerintah serta negara itu sendiri. Salah satu akibat dari pandemi Covid-19 yakni dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) di seluruh dunia dan seluruh sendi kehidupan (Ma'rifah, 2020). Penyesuaian tersebut harus dilaksanakan dengan baik oleh setiap perusahaan swasta maupun instansi pemerintah agar kegiatan usaha dan pemerintahan dapat terus beroperasi dengan baik, seperti pemerintah menggunakan teknologi untuk mendukung sistem pelayan publik. Kemudian, dalam hal sistem kerja tersedia juga dua pilihan, yaitu work from home (WFH) dan work from office (WFO) (Kharisma, 2014).

Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat penting karena mempengaruhi kepada kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus tetap terjaga dan tetap memberikan pelayanan terbaik dengan berbagai cara, yakni ASN harus memiliki kemampuan dalam bidang teknologi atau pelayanan secara daring (online). Walaupun sistem daring ini sudah dimulai sebelum pandemi Covid-19. Inilah yang menjadi tantangan bagi pemerintah untuk menghasilkan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang profesional sesuai standar pemerintah (Panggabean & Saragih, 2020).

Pada November 2019, dalam pidatonya Presiden RI, Jokowi menyampaikan bahwa Pak Jokowi ingin menggantikan PNS dengan Robot atau kecerdasan buatan yang dikenal dengan *artificial intelligence* (AI), tentunya PNS atau Aparatur Sipil Negara (ASN) itu sendiri yang semakin lama akan tergantikan. Berdasar pada Buku Statistik PNS Juni 2020, jumlah PNS berstatus aktif per 30 Juni 2020 berjumlah 4.121.175 yang mengalami penurunan sebesar 1,62% dari 31 Desember 2019. Jumlah PNS terus mengalami

penurunan sejak Tahun 2016 disebabkan kebijakan moratorium oleh KEMENPAN atau penghentian pengangkatan PNS dan karena jumlah PNS yang direkrut lebih kecil jika dilihat dari jumlah abdi negara yang pensiun setiap tahunnya. Sesuai Buku Statistik PNS Juni 2020, kelompok usia 51-55 tahun mendominasi PNS dengan 850.837, kemudian dibutuhkannya regenerasi dengan generasi muda yang harus melakukan inovasi khususnya dalam pelayanan publik kepada masyarakat dengan jumlah PNS terbatas.

Selain itu, keahlian atau kompetensi yang tergolong rendah, dalam segi kepribadian dan karakter juga tidak menunjukkan seorang ASN cukup profesional dalam memberikan pelayanan publik disebabkan karena lingkungan Pendidikan yang rendah sehingga berdampak langsung kepada kompetensi dan kualitas kerja ASN. Ditinjau dari data jumlah ASN, yaitu 4,475 juta orang, 64% hanya memiliki kemampuan administratif saja, 37% adalah tenaga pendidik dan 4,43% adalah tenaga kesehatan. Dari data tersebut maka hanya sedikit saja ASN yang dapat memimpin atau yang dapat memotivasi staf, melahirkan gagasan-gagasan baru yang kreatif dan inovatif, serta mengambil keputusan. Oleh karena itu, dibutuhkannya perhatian dari pemerintah untuk mengembangkan dan memperbaiki sistem dan kompetensi Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, muncul pertanyaan bagaimana dengan kondisi pandemi Covid-19 ini yang memaksa setiap sendi kehidupan melakukan perubahan dan adaptasi untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) tetap konsisten dalam pelayanan publik, kemudian dengan terbatasnya jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) serta persentase yang kurang dalam kompetensi Aparatur Sipil Negara, sehingga diperlukannya peningkatan kompetensi dari Aparatur Sipil Negara itu sendiri baik peningkatan kemampuan manajerial dan

teknologi informasi serta pengambilan keputusan.

Metode Penelitian

Dalam penulisan kali ini penulis menggunakan pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*) dan Pendekatan Konseptual (*conseptual approach*), yaitu :

1. Pendekatan Perundang-Undangan merupakan pendekatan dengan cara menelusur setiap undang-undang dan peraturan yang berkaitan langsung dengan isu hukum yang sedang dibahas.
2. Pendekatan Konseptual merupakan pendekatan dengan cara mencari doktrin dan pandangan dalam ilmu hukum, maka dari itu dari doktrin dan pandangan tersebut dapat menjawab isu hukum yang sedang dibahas.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2006 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Siti Maryam, 2017).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pratama et al., 2016).

Menurut Zeithaml-Berry (1988:69) menyatakan bahwa ada lima (5) aspek kualitas pelayanan atau disebut dengan istilah *servqual*, antara lain :

1. *Tangibles* (Bukti langsung) mencakup seperti pegawai dan sarana komunikasi perlengkapan, dan fasilitas fisik.
2. *Reliability* (Keandalan); mencakup kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Tanggap); mencakup keinginan pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan); mencakup kemampuan, kesopanan, pengetahuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari risiko, bahaya, atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati); perhatian pribadi, mencakup komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan hubungan, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kepuasan pelanggan baru dapat dirasakan ketika pelanggan menggunakan jasa atau produk tertentu dan akan memberikan tanggapannya mengenai produk atau jasa tersebut apakah sudah sesuai harapan pelanggan atau belum. Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang menjadi faktor utamanya adalah adanya pelayanan yang baik, yaitu kesiapan sumber daya manusia dalam melayani calon pelanggan, kualitas produk dan kualitas layanan yang baik sesuai standar.

Dalam hal ini pemerintah Indonesia yang memiliki kewenangan untuk mengurus mengenai peningkatan mutu kualitas pelayanan publik yang dimana itu adalah kewenangan Pemerintah Pusat tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dijalankan oleh Presiden dan Presiden mendelegasikan sebagian kekuasaannya pada KASN, KEMENPAN, BKN dan LAN (Praselia, 2019). Berdasarkan pendelegasian tugas oleh Presiden tersebut maka lembaga-lembaga tersebut ada kaitannya dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) oleh karena

lembaga-lembaga tersebut mempunyai kewenangannya, yaitu KEMENPAN memiliki kewenangan untuk merumuskan dan menetapkan kebijakan, koordinasi dan sinkronisasi kebijakan serta melakukan pengawasan atas pelaksanaan kebijakan ASN, kemudian lembaga KASN memiliki kewenangan berupa monitoring, evaluasi pelaksanaan kebijakan, dan manajemen ASN untuk menjamin perwujudan sistem merit serta melakukan pengawasan terhadap penerapan asas serta kode etik dan kode perilaku ASN, lalu LAN memiliki kewenangan untuk melakukan penelitian, pengkajian kebijakan manajemen ASN, pembinaan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan ASN dan keempat BKN memiliki kewenangan penyelenggaraan manajemen ASN, melakukan pengawasan serta pengendalian pelaksanaan norma, standar, prosedur, kriteria manajemen ASN.

Dalam hal ini untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik dilakukan oleh LAN sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 20 UU ASN bahwa Lembaga Administrasi Negara yang dikenal dengan LAN merupakan lembaga pemerintah non-kementerian yang memiliki kewenangan dalam hal melakukan pengkajian dan Pendidikan, dan pelatihan ASN, dijelaskan didalam Pasal 25 ayat (2) huruf C Undang-Undang ASN bahwa LAN berkaitan dengan pengkajian pembinaan, kebijakan manajemen ASN, kewenangan penelitian dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan ASN (Rahman & Bakri, 2019).

LAN mengadakan program pembinaan Diklat (Pendidikan dan pelatihan) kompetensi manajerial Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk melakukan pembinaan terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) supaya dapat menjalankan prinsip, nilai dasar dan etika dalam menjalankan pelayanan publik dan memiliki kinerja yang baik. Kemudian, diharapkan dapat dijalankan dengan baik oleh setiap Aparatur Sipil

Negara (ASN) yang berada pada instansi pemerintah pusat atau daerah. Dari program pembinaan Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) kompetensi manajerial Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki harapan agar setiap ASN mampu menjalankan tugas, peran, dan fungsinya berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta dapat menambah pengetahuannya dan pengalaman diharapkan dapat diterapkan didalam praktik pelayanan publik serta meningkatkan kinerja untuk disiplin.

Kemudian LAN mempunyai kewenangan yang lainnya, yaitu melakukan akreditasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pegawai Aparatur Sipil Negara, dimana dalam pelaksanaannya dapat dilakukan dengan *independent* ataupun adanya campur tangan dari pihak lain dalam hal ini adalah pemerintah yang bertujuan agar memberikan suatu penilaian terhadap suatu Kantor Lembaga Diklat apakah layak dan telah memenuhi kriteria untuk melakukan Diklat tersebut karena akan berdampak langsung kepada hasil dari Diklat yang diikuti oleh para Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam kualitas kerja pelayanan publik dan apakah mampu untuk mengaplikasikan kepada masyarakat. Pemerintah Pusat juga memiliki kewenangan dalam hal pengawasan yang mengarah kepada upaya untuk mengawasi kegiatan pemerintahan serta kewenangan-kewenangan yang dibuat oleh pemerintah dalam menjalankan suatu pemerintahan.

Dengan adanya pembagian kewenangan yang jelas bagi setiap lembaga ataupun pemerintah supaya dapat meningkatkan pelayanan publik yang diharapkan juga adanya ketertiban dalam sistem pembinaan dan pemberdayaan Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN). Dengan pembagian kewenangan yang jelas maka tidak adanya tumpang tindih kewenangan antar lembaga yang kemudian akan mengurangi resiko membuat keputusan

diluar atau bahkan melampaui kewenangan suatu lembaga tersebut, tidak hanya itu dengan pembagian kewenangan yang jelas pula mencerminkan bahwa setiap lembaga atau pemerintah yang ada memiliki tujuan yang jelas masing-masing dalam menjalankan fungsi dari setiap lembaga tersebut yang didukung juga dengan peraturan-peraturan yang telah ada sehingga jika ada yang melewati dari ketetapan tersebut maka dapat dikenakan sanksi atau hukuman.

Namun pada kenyataannya ternyata masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah khususnya dalam pelayanan publik itu sendiri. Menurut Said Saggaf (2018), dari segi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan, ada 7 aspek, yaitu : (1) kurang responsif, (2) kurang informatif, (3) kurang koordinasi, (4) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Sementara itu 3 aspek lainnya terkait dengan prosedur baku yang ditetapkan oleh institusi, yaitu: (1) tidak efisien, (2) kurang *accessible*, (3) birokratis. Jika kita teliti lebih dalam lagi, dapat dijelaskan bahwa mengenai proses, yaitu proses layanan terlalu panjang, kurang keterpaduan antar proses, tidak adanya standarisasi proses, kurang terbukanya proses layanan, kemudian rendahnya akurasi dan integrasi data, kurangnya berbagi data/informasi, kurangnya rekaman data elektronik, dalam segi organisasi dan birokrasi, masih mengharuskannya tersedia dokumen secara fisik, masih terdapat ketidakselarasan antar regulasi yang ada, lalu belum terpenuhinya kualifikasi SDM yang ada, belum sesuainya kompetensi SDM yang ada, serta belum meratanya persebaran SDM.

Oleh karena itu, tidak cukup hanya dengan pembagian kewenangan setiap Lembaga atau pemerintahan yang jelas saja namun dibutuhkannya membangun Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang

berkualitas dengan cara membangun paradigma baru bahwa pemerintahan yang bercirikan bersih dari kolusi, korupsi, nepotisme. Untuk mewujudkan hal tersebut adalah timbal balik dari Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), yang memiliki kompetensi tinggi dalam melayani masyarakat, memahami tugasnya dan tanggungjawabnya sebagai pelayan masyarakat (Supratman, 2018).

Dengan masuknya Indonesia dalam masa pandemi Covid-19 yang tentunya sedikit banyak memaksa setiap sektor untuk menyesuaikan diri, tentunya akses pelayanan publik kepada masyarakat juga mengalami hal yang sama, yaitu pandemi. Namun, dengan adanya perubahan ini diharapkan supaya tidak menjadi dijadihkan hambatan tetapi menjadi dorongan untuk Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menyesuaikan diri, mengembangkan kemampuan, serta kompetensinya agar bisa sejalan dengan pandemi yang ada sehingga dapat terus berjalan dengan baik. Jika diperhatikan lebih lagi juga lewat pandemi Covid-19 ini ada hal positif, yaitu mau tidak mau Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) belajar mengenai sistem baru dimana semuanya serba online, walaupun pada awalnya masih banyak terdapat kekurangan di berbagai aspek tetapi hal ini harus dibarengi juga dengan pemberian edukasi atau pemahaman kepada Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) serta kepada seluruh elemen masyarakat yang ada agar sistem yang telah terbentuk ini semakin baik dan efisien.

Sistem yang telah dibentuk oleh pemerintah dalam segi pelayanan yang terintegrasi sudah mulai dirasakan manfaatnya dan digunakan oleh masyarakat, yaitu: Sistem Informasi Pelayanan Publik dan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (*E-Services*), Sistem Pengelolaan Pengaduan, Pelayanan Publik Nasional (SP4NLAPOR!), BPJS Kesehatan sudah menerapkan

pelayanan berbasis online (Mobile JKN) yang kemudian pada saat pandemi Covid-19 mengembangkan CHIKA yang berfungsi sebagai pelayanan informasi melalui obrolan robot dengan kecerdasan virtual, kemudian pengajuan permohonan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah dapat dilakukan secara online, Ombudsman telah mengembangkan konsultasi pelayanan publik secara online, dan masih banyak lagi inovasi pelayanan publik lainnya.

Semenjak era pandemi Covid-19 ini banyak hal yang dapat diambil bahwa sekarang jika seseorang ingin menjadi Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mampu beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat (*digital literacy*), dari segi disiplin sekarang Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk hidup disiplin dalam waktu maupun pekerjaan, yang tercermin di dalam cakap mengatur waktu membagi waktu kerja dan beristirahat khususnya jika harus bekerja dari rumah (*work from home*). Bahkan sekarang juga banyak Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dapat bekerja atau mengakses rapat dari mana saja via *video conference* ataupun aplikasi yang didukung oleh kantor dimana ASN bekerja (Juwita, 2021).

Agus Pramusinto (2020) memberi pendapat mengenai 7 kompetensi yang dibutuhkan oleh Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), yaitu: (a) Pelayan publik harus memiliki kompetensi yang berubah dalam melayani warga (b) Kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan (c) *Speed* (kecepatan) (d) *Agility* (kelincahan) (e) *Adaptability* (kemampuan menyesuaikan) (f) Dari silo organization ke networking & collaboration, (g) Kemampuan di bidang teknologi informasi (Yulianto, 2020).

Selain itu juga, harus adanya penyesuaian ataupun perubahan di bidang pengelolaan manajerial yang baik. Dimana, selama era sebelum pandemi Covid-19

kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dilihat dari kehadirannya, tetapi sejak era pandemi Covid-19 ini diperlukannya penyesuaian, yaitu dibutuhkannya manajemen kinerja berbasis *output* yang baik dan harus diidentifikasi pekerjaan dan outputnya karena saat era pandemi Covid-19 setiap pegawai dapat bekerja dari rumah (*work from home*) ataupun bekerja di kantor (*work from office*) sehingga sangat diperlukannya penyesuaian dan perubahan tersebut.

Tidak cukup hanya dengan manajemen kinerja berbasis *output* yang baik, diperlukannya juga profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), sesuai dengan pendapat dari Joko Widodo (2007) bahwa, kualitas pelayanan pegawai organisasi publik yang profesional, sederhana, efisien, efektif, responsif, tepat waktu, terbuka/transparan dan adaptif. Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: Budaya organisasi. Budaya organisasi yang terbentuk saat ini biasanya mengikuti aturan formal yang telah ditentukan sebelumnya dan kebiasaan turun-temurun yang diturunkan oleh Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) sebelumnya. Tidak adanya keberanian untuk melakukan terobosan baru yang kemudian kebiasaan tersebut membuat Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) kurang kreatif atau bersifat kaku dalam menjalankan pelayanan publik.

Kemudian, adanya hierarki organisasi di tubuh instansi pemerintahan, walaupun tidak di semua instansi pemerintahan, namun keberadaan hierarki ini sangat berdampak pada profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) karena dengan adanya hierarki berarti ada jarak atau Batasan antara atasan dan bawahan sehingga menghambat komunikasi internal dalam organisasi itu sendiri. Oleh karena itu, dalam tubuh organisasi tersebut dibutuhkan tidak adanya perbedaan antara setiap Pegawai Aparatur

Sipil Negara (ASN) sehingga akan menciptakan hubungan yang harmonis baik dalam pekerjaan maupun diluar pekerjaan dan pada akhirnya akan berdampak baik pada kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN).

Kesimpulan

Dalam memperbaiki atau membenahi kualitas pelayanan publik ini bukanlah suatu hal yang mudah tetapi dibutuhkannya campur tangan dari semua lembaga atau instansi pemerintahan yang berwenang. Dalam hal ini menjadi salah satu kewenangan dari Pemerintah Pusat untuk mengurus mengenai pelayanan publik yang didelegasikan oleh Presiden kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN), KASN, LAN dan BKN. Dari kewenangan-kewenangan yang diatur secara jelas akan menimbulkan adanya ketertiban dalam sistem pembinaan dan pemberdayaan Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), tidak adanya tumpang tindih kewenangan antar lembaga yang kemudian akan mengurangi resiko membuat keputusan diluar atau bahkan melampaui kewenangan suatu lembaga tersebut, serta dapat tercapainya tujuan yang jelas bagi setiap lembaga dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Namun, itu saja tidak cukup tetapi dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik dibutuhkannya juga pembangunan paradigma baru bahwa pemerintahan yang bercirikan bersih dari kolusi, korupsi, nepotisme, Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki kompetensi tinggi dalam melayani masyarakat, memahami tugasnya, tanggungjawabnya sebagai pelayan masyarakat, memperbaiki manajemen kinerja berbasis output yang baik, serta profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sebagai pelayan masyarakat sehingga dengan meningkatnya kompetensi diharapkan Aparatur Sipil Negara memiliki

terobosan-terobosan yang baru agar tidak tergilas dengan zaman atau bahkan dengan kecerdasan buatan atau *artificial intelligent* (AI).

BIBLIOGRAFI

- C.S.T Kansil. (1979). Pokok-Pokok Hukum Kepegawaian Republik Indonesia, (Pradnya Paramitha).
- Juwita, J. (2021). Mengembangkan Kompetensi Profesional Widyaiswara dalam Menghadapi Tantangan Pembelajaran Jarak Jauh (E-Learning) Dimasa Pandemi Covid 19. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(4), 1754–1772. [Google Scholar](#)
- Kharisma, B. (2014). Good governance penting dalam sektor publik dan swasta: Suatu pendekatan ekonomi kelembagaan. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 19(1), 1–34. [Google Scholar](#)
- Ma'rifah, D. (2020). Implementasi Work From Home: Kajian Tentang Dampak Positif, Dampak Negatif dan Produktifitas Pegawai. *Civil Service Journal*, 14(2 November), 53–63. [Google Scholar](#)
- Panggabean, T. T. N., & Saragih, A. (2020). Implementasi Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) Melalui E-Government Di Era New Normal. *Civil Service Journal*, 14(1 Juni), 93–103. [Google Scholar](#)
- Prasetia, E. H. (2019). Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik. *Jurist-Diction*, 2(6), 2079–2112. [Google Scholar](#)
- Pratama, Y. W., Gutami, B., & Saadah, N. (2016). Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Hukum Disiplin Militer di Lingkungan Komando Resort Militer 081/dhirotsaha Jaya. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1–17. [Google Scholar](#)
- Rahman, A., & Bakri, R. (2019). Penataan

pengelolaan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui dynamic governance. *Jurnal Konstituen*, 1(1), 1–22. [Google Scholar](#)

Aparatur Sipil Negara dalam Rangka Good Governance menuju Birokrasi Berkelas Dunia. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 101–108. [Google Scholar](#)

Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6. [Google Scholar](#)

Yulianto, Y. (2020). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. *Prosiding Seminar Stiarni*, 7(2), 36–45. [Google Scholar](#)

Supratman, D. (2018). Budaya Kerja

Copyright holder :

Daniel Marshal Sajou (2022)

First publication right :

Jurnal Syntax Transformation

This article is licensed under:

