

TASK SKILL APARATUR SIPIL NEGARA (STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN SAMPANG, JAWA TIMUR, INDONESIA)

Abdurahman^{1*}, R.A Ratih Sonia Paradita², Dewi Casmiwati³, Wildan Taufik Raharja⁴

¹Universitas Madura, Indonesia

²Universitas Madura, Indonesia

³Universitas Hang Tuah, Indonesia

⁴Universitas Hang Tuah, Indonesia

*Corresponding author: abdurahman@unira.ac.id

Abstract

The state civil apparatus as the government administrator, service, and development is required to have adaptability in the 4.0 era, especially in organizing population administration service to explore the task skills of the state civil apparatus in the Department of Population and Civil Registration in Sampang, East Java, Indonesia. This study uses descriptive qualitative with interactive model data analysis techniques (Miles, Huberman, and Saldana, 2014: 8). Meanwhile, the theoretical study of task skills Fleishman, et al. (1991) include; knowledge dimension, the apparatus does not master the standard operating procedures that have been set by the Department of Population and Civil Registration; physical agility dimension, most of the apparatus only "know" how to operate a computer, and they are the expert; The interpersonal capacity dimension of the apparatus still does not have good interpersonal skill, as can be seen from public complaints regarding the attitude of the apparatus that is considered less friendly and communicative; Meanwhile, the dimension of intellectual ability level of creativity, innovation, problem solving in completing task demands are still not optimal, such as in manual services. They tend to apply the old pattern, so that the employee work target is not achieved

Keywords: Task skills, the state civil apparatus

I. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang menentukan berhasil tidaknya sebuah organisasi. Hal itu dikarenakan sumber daya manusia dianggap sebagai komponen utama pengelola sistem.

Rudito *et al.*, (2016:64) secara spesifik mendefinisikan aparatur sipil negara sebagai media pemerintah dalam menjalankan semua tugas-tugas pemerintahan dalam bentuk pelayanan terhadap masyarakat untuk tujuan kesejahteraan masyarakat. Aparatur sipil negara selaku pelayan publik seringkali menuai citra negatif. Salah satunya yaitu ketidakmampuan aparatur menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang diharapkan, sebagaimana terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, Jawa Timur, Indonesia.

Penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Pasal 3 ayat 2 yang berbunyi “penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”. Namun, yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, Jawa Timur, Indonesia tidak sesuai dengan regulasi yang berlaku. Berdasarkan pengalaman penulis saat mengurus dokumen kependudukan pada tanggal 4 Juli 2019, waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan dokumen kependudukan yaitu 4 hari, di mana dokumen baru bisa diselesaikan pada tanggal 8 Juli 2019 pukul 10.00 sebagaimana bukti di bawah ini.

TANDA TERIMA PELAYANAN DISPENDUKCAPIL KABUPATEN SAMPANG		
No. : 12		
Nama : Abdurrahman, S.Sos		
Alamat : - Desa : K. Penang oleh		
- Kecamatan : K. Penang		
Selesai		
	KARTU KELUARGA	GRATIS
	AKTE KELAHIRAN	GRATIS
	KTP	GRATIS
	SURAT PINDAH	GRATIS
	LEGALISIR	GRATIS
	AKTE KEMATIAN	GRATIS
	AKTE PERKAWINAN	GRATIS
	AKTE PERCERAIAN	GRATIS
	Sampang...	04 JUL 2019
		Petugas
(Sampang) 10.00		

Gambar 1.1 Bukti tanda terima pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sampang

Sellang (2019:20) yang menyatakan bahwa sistem yang baik yang dikelola atau dikerjakan oleh sumber daya manusia yang kompeten di bidang pelayanan dapat melahirkan kinerja yang berkualitas. Kinerja yang berkualitas akan melahirkan *output* yang berkualitas pula.

II. Landasan Teori

Aprinto & Jacob (2013:192), *task skills* merupakan keahlian yang dibutuhkan untuk menyelesaikan rangkaian aktivitas pekerjaan sesuai standar yang diharapkan. Agar lebih mudah dipahami, Wart (2005:36) mengklasifikasi 4 (empat) dimensi *task skill* menurut Fleishman, *et al.* dalam Wart (2005:36), sebagai berikut.

- 1) Pengetahuan, pengetahuan teknis aparatur mencerminkan profesionalisme aparatur. Penting bagi setiap aparatur untuk menerapkan sistem berbagi pengetahuan (*transfer of knowledge*) yang dapat mendorong terjadinya pembelajaran bersama, serta memperluas kepemilikan terhadap pengetahuan yang dihasilkan dalam pelaksanaan pelayanan publik (Dwiyanto (2011:338).
- 2) Ketangkasan fisik (keterampilan), merupakan keahlian yang bersifat spesifik yang dapat diajarkan dan dapat diterapkan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan yang bersifat aktual.
- 3) Kapasitas interpersonal, Horton, *et al.* dalam Abdurrahman (2019:55) memetakan kapasitas interpersonal aparatur dalam 3 (tiga) hal, yaitu *listening*, *interpersonal sensitivity*, dan *flexible behaviour*.
- 4) Kemampuan intelektual, Sanghi (1961:30) mendefinisikan kemampuan intelektual merupakan kemampuan sumber daya manusia dalam mengumpulkan informasi, menganalisis dan menyelesaikan masalah, berpikir kreatif dan inovatif, menghadapi tuntutan tugas, dan sebagainya.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokus penelitian ini pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dengan fokus penelitian “task skill aparatur sipil negara dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang”. Sumber data primer meliputi hasil wawancara dengan enam (6) orang informan, hasil observasi, dan sumber data sekunder, meliputi; arsip ASN dispendukcapil, dokumen resmi berupa: SOP pelayanan administrasi kependudukan, sasaran kerja pegawai, dan data keluhan masyarakat serta dokumen pendukung yang relevan. Teknik analisis data model interaktif merujuk pada (Miles, Huberman, dan Saldana, 2014:8). Teknik pemeriksaan keabsahan data: triangulasi sumber.

IV. Hasil dan Pembahasan

Penulisan Calibri font 12, single space. Tahap pertama dimulai dengan membuat folder perusahaan yang berisi data lengkap perusahaan serta menentukan periode akuntansi selama 1 tahun dimulai pada 1 Januari 2019 – 31 Desember 2019, kemudian membuat kode akun sesuai nomor yang dibutuhkan. Setelah itu memasukkan jurnal umum, buku besar, kemudian menghasilkan sebuah laporan keuangan yang terdiri dari laporan neraca saldo, laporan neraca, laporan laba rugi dan laporan arus kas.

1) Pengetahuan

Berdasarkan hasil temuan lapangan, diketahui bahwa pengetahuan aparatur terkait prosedur atau proses pelayanan cenderung kurang maksimal, sehingga hal tersebut menyebabkan inkonsistensi antara standar operasional prosedur dan regulasi administrasi kependudukan dengan proses pelayanan yang terjadi di Dispendukcapil Kabupaten Sampang, hal tersebut terlihat dari ungkapan Bapak Imam selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dispendukcapil Kabupaten Sampang berikut.

“...Kan kadang terkendala kondisi jaringan lemot, gangguan. Jadi, SOP.nya sendiri memang dibikin 3 (tiga) hari, tapi rata-rata 1-2 hari selesai...” (08/1/ 2020)

Ungkapan di atas menjelaskan bahwa proses pembuatan dokumen kependudukan yang tercantum dalam standar operasional prosedur pada dasarnya memang 3 (tiga) hari. Padahal apabila mengacu pada standar operasional prosedur tercantum bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan satu dokumen kependudukan yaitu ± 15 (lima belas) menit.

Standar operasional prosedur (SOP) memiliki beberapa manfaat, khususnya bagi aparatur negara selaku pelayan publik sebagaimana diungkapkan Zulkarnain & Sumarsono (2015:224), diantaranya: (1) sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya; (2) mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas; (3) meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan.

Lebih lanjut, di samping minimnya pemahaman aparatur terkait standar operasional prosedur (SOP), pemahaman aparatur terkait konsep dasar pelayanan dapat dikatakan cukup memadai karena pelayanan merupakan suatu hal yang sederhana dan mudah dipelajari, sehingga adanya bimtek, diklat, dan *transfer of knowledge* dinilai cukup membantu dalam mengembangkan pemahaman aparatur terkait konsep dasar pelayanan.

2) Ketangkasan fisik (Keterampilan)

Secara garis besar, tugas pokok aparaturnya bidang pelayanan kependudukan bersentuhan langsung dengan komputer.

Berdasarkan temuan penelitian, ditemukan bahwa *digital skill* aparaturnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang masih terbatas atau dapat dikatakan belum berada pada level “ahli (*expert*)” sebagaimana ungkapan Bapak Ahmadi selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengungkapkan hal sebagai berikut.

“...Ya cukup tau komputer lah, bukan ahli, tapi tau. Paling nggak ya bisa menghidupkan komputer lah, jadi ketika kita kasih aplikasinya, bisa menjalankan. Kebetulan jurusan SMK-nya banyak di sini. Itu sekarang sarjana semua. Tapi mulai SMK kerja di sini. Ada yang sekarang masih kuliah sambil kerja. Dulu dari SMK, magang di sini dulu, dan setelah itu meneruskan kerja di sini...” (21/1/2020)

Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa *digital skill* aparaturnya di Dispendukcapil Kabupaten Sampang telah cukup memadai, meskipun belum dapat dikatakan “ahli”. Sebagaimana ungkapan Bapak Edi Subinto selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Sampang berikut.

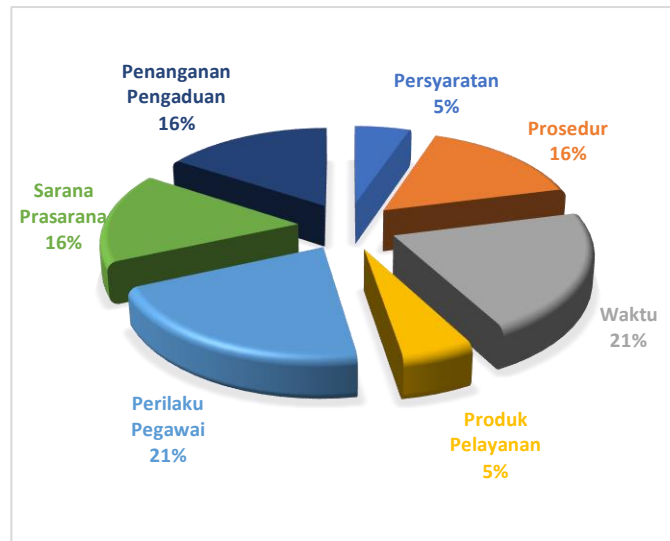
“...Karena kita mencari SDM yang spesialisasi informatika ini ga mudah. Se-Kabupaten Sampang aja bisa dihitung yang UPT-nya punya S.Kom. Saya punya S.Kom 3 (orang), tapi yang 1 (orang) belum PNS...” (30/1/2020)

Pernyataan di atas menggambarkan bahwa organisasi perangkat daerah se-Kabupaten Sampang, termasuk Dispendukcapil Kabupaten Sampang mengalami kesulitan dalam merekrut tenaga ahli dikarenakan minimnya ketersediaan sumber daya manusia lulusan pendidikan spesialisasi informatika di Kabupaten Sampang, sehingga *digital skill* yang dimiliki oleh aparaturnya di lingkungan Dispendukcapil Kabupaten Sampang cenderung sebatas tahu, bukan ahli sebagaimana telah dijelaskan di atas.

Menyikapi kondisi sebagaimana dijelaskan di atas, Wibowo (2019:30) menyatakan bahwa *digital skill* merupakan salah satu hal tantangan untuk menyongsong era industri 4.0 bagi para aparaturnya, terutama aparaturnya milenial. Selain itu, *digital skill* merupakan alat untuk mempercepat laju kerja birokrasi, sehingga wajah birokrasi Indonesia akan menjadi birokrasi yang bukan hanya sekedar melayani masyarakat, melainkan juga melayani masyarakat dengan cepat tanggap.

3) Kapasitas Interpersonal

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kapasitas interpersonal yang dimiliki oleh aparatur sipil negara di Dispendukcapil Kabupaten Sampang cenderung minim. Hal itu terbukti dari banyaknya keluhan masyarakat terkait sikap atau perilaku aparatur yang terkesan kurang sabar dalam menghadapi masyarakat juga membuktikan bahwa aparatur kurang memiliki kapasitas interpersonal, sebagaimana diagram berikut.



Terdapat 7 (tujuh) hal yang hingga saat ini masih sering dikeluhkan masyarakat. Salah satunya yaitu perilaku atau sikap pegawai. Hal tersebut merupakan komponen yang mendapat persentase tertinggi yaitu 21% dalam data keluhan masyarakat. Salah satu penyebab tingginya angka keluhan terkait sikap aparatur yaitu aparatur di Dispendukcapil Kabupaten Sampang terkesan masih menerapkan pola-pola paradigma lama.

Pada titik ini, akibat tradisi lama pelayanan publik berdampak terhadap enggan masyarakat berurusan dengan birokrasi, sehingga lebih memilih menggunakan jasa calo dalam pengurusan dokumen kependudukan, hal ini diungkapkan Bapak Ahmadi selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk berikut.

“...Calo masih sangat kental sekali di sini. Itu (permasalahan) yang masih belum bisa kita atasi sampai saat ini. Itu (calo) dari LSM, tapi bawanya nggak satu. Tujuh, lima (berkas). Akhirnya saya berkesimpulan kalau orang Madura ini kaya-kaya. Kayak gitu aja dia nyuruh orang. Kalau calo ini dicegah, saya juga butuh sebenarnya ke orang-orang ini untuk membawa orang-orang itu ke sini. Ya artinya bawa pemohon ke sini. Tanpa dia harus jalan sendiri, dia sudah dapat menerima. Jadi, memang saya galakkan dari tahun 2017 sampai 2018. Karena apa? Saya malu. Jadi pada tahun 2017 bulan Februari saya diundang ke Gorontalo. Persentase penduduk ber-KTP hanya 41%, paling rendah nomor 2, setelah Papua. Tapi Papua kan warganya hanya 450 ribu orang, sedangkan di sini sudah sekian juta. Masa Sampang kalah sama Papua...” (21/1/ 2020)

Polemik “menjamurnya” calo sebagaimana dijelaskan informan di atas merupakan permasalahan yang hingga saat ini belum dapat teratasi. Hal itu dikarenakan adanya hubungan simbiosis mutualisme (saling membutuhkan) antara calo dan Dispendukcapil Kabupaten Sampang. Keberadaan calo sengaja dibiarkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sampang untuk meningkatkan persentase penduduk ber-KTP.

Dwiyanto (2017:84) bahwa membengkaknya jumlah pengguna calo dalam pelayanan publik menunjukkan sistem pelayanan publik tidak berjalan secara wajar. Penyebab utamanya adalah adanya ketidakpastian yang sering dihadapi oleh masyarakat selaku

pengguna layanan birokrasi pemerintah, terutama menyangkut biaya, waktu, dan cara pelayanan. Ketika berinteraksi dengan birokrasi pelayanan mereka tidak pernah mengetahui secara pasti kapan pelayanan yang mereka perlukan akan dapat diselesaikan, berapa total biaya yang harus mereka bayar untuk mendapatkan suatu pelayanan, serta bagaimana sikap dan perilaku aparat ketika melayaninya, yaitu apakah aparat birokrasi akan melayaninya dengan baik dan penuh perhatian ataukah akan bersikap acuh, cuek, atau bahkan bersikap galak.

Di samping itu, berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 5 Agustus 2019 ditemukan adanya kecenderungan diskriminasi dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sampang, di mana masyarakat yang tidak memiliki kedekatan dengan pemberi layanan akan sulit mendapatkan pelayanan. Begitu pula sebaliknya, masyarakat yang dekat dengan pemberi layanan akan lebih mudah mendapatkan pelayanan. Hal itu terbukti dari adanya pejabat yang mengajukan perubahan KTP bisa diselesaikan dalam satu hari, disisi lain terdapat masyarakat yang juga mengajukan perubahan KTP, namun petugas menyatakan tidak dapat diselesaikan dalam satu hari dikarenakan ketidaktersediaan stok blanko.

Saleh, *et al.* (2013:122) bahwa kapasitas interpersonal yang baik merupakan modal dasar dalam menciptakan netralitas pelayanan publik, karena seorang sumber daya aparatur yang memiliki karakter seperti itu kemungkinan besar dapat menjalin hubungan secara baik, jujur, penuh rasa tanggung jawab, dan memiliki kemampuan untuk bertindak netral terhadap pihak-pihak yang membutuhkan jasa layanannya. Mulyadi (2016:228) yang menyatakan bahwa paradigma *New Public Service* berusaha memanusiaikan kembali pemerintah dengan memandang masyarakat sebagai warga negara, bukan pelanggan tanpa membedakan suku, agama, ras, kelas sosial, dan lain-lain.

4) Kemampuan Intelektual

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, terdapat beberapa temuan terkait kemampuan intelektual aparatur. *Pertama*, aparatur dinilai kurang kreatif dikarenakan hingga saat ini aparatur di Dispendukcapil Kabupaten Sampang belum mampu menciptakan inovasi pelayanan berbasis *online*, sehingga sistem pelayanan yang dilaksanakan masih bersifat manual. Dwiyanto (2011:338) menyatakan bahwa aparatur birokrasi terbiasa bekerja secara rutin dan memperlakukan segala sesuatunya *taken for granted*, atau *rule oriented*.

Kedua, dalam pelayanan administrasi kependudukan, aparatur sipil negara di Dispendukcapil Kabupaten Sampang cenderung masih menerapkan nilai dan pola-pola lama, sehingga pelayanan terkesan lama sebagaimana diungkapkan informan berikut.

“...Cuma kadang pegawai-pegawai yang di depan itu masih menggunakan pola-pola lama, seperti selesai 2 hari, 3 hari. Aslinya sehari selesai. Mungkin itu karena khawatir takut gak selesai...” (30/1/2020)

Fenomena tersebut mencerminkan bahwa aparatur di lingkungan Dispendukcapil Kabupaten Sampang belum mampu melaksanakan amanah Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 3 yang menjelaskan bahwa aparatur sipil negara sebagai profesi yang berlandaskan pada prinsip nilai dasar; kode etik dan kode perilaku; komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik.

Ketiga, permasalahan lain yang hingga saat ini belum terselesaikan yaitu aparatur tidak mampu memenuhi beberapa target kerja. Secara sederhana, definisi masalah yaitu kesenjangan antara apa yang diharapkan (target) dengan apa yang senyatanya (realisasi). sebagaimana tercantum dalam dokumen Sasaran Kerja Pegawai Tahun 2018.

V. Kesimpulan dan Saran

Data temuan di lapangan berdasarkan empat dimensi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengetahuan, ditemukan bahwa aparatur kurang menguasai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, kuat dugaan dikarenakan kurangnya sosialisasi, sehingga aparatur belum sepenuhnya memahami standar waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan mulai dari penerimaan berkas sampai penerbitan.
2. Ketangkasan fisik (keterampilan) menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur hanya sekedar “tahu” mengoperasikan komputer bukan ahli. Hal ini dikarenakan minimnya jumlah aparatur yang memiliki *background* pendidikan informatika.
3. Kapasitas interpersonal ditemukan bahwa aparatur masih belum memiliki kapasitas interpersonal yang baik. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat terkait sikap aparatur yang dinilai kurang ramah dan komunikatif.
4. Kemampuan intelektual ditemukan bahwa tingkat kreativitas, inovasi, serta *problem solving* aparatur dalam menyelesaikan tuntutan tugas belum maksimal. Hal itu terlihat dari beberapa hal, seperti pelayanan yang bersifat manual (belum berbasis *online*); aparatur cenderung masih menerapkan pola-pola lama, sehingga berdampak pada ketidakpastian waktu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman. “*Capacity Building Aparatur Sipil Negara Untuk Mewujudkan Democratic Local Governance*”. Disertasi. Sekolah Pascasarjana Universitas Airlangga. Surabaya:2019
- Aprinto, B., Jacob, F.A. *Pedoman Lengkap Profesional SDM Indonesia*. PPM Manajemen. Jakarta:2013.
- Dwiyanto, A. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta:2011.
- Dwiyanto, A. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta:2017.
- Mulyadi, D. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung:2016.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Rudito, B, et al. *Aparatur Sipil Negara: Pendukung Reformasi Birokrasi*. Penerbit Kencana. Jakarta:2016.
- Saleh, C., et al. *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*. UB Press. Malang:2013.
- Sanghi, S. *The Handbook of Competency Mapping: Understanding, Designing, Implementing Competency Models in Organizations*. Sage Publications India Pvt Ltd. New Delhi:2007.
- Sellang, K., Jamaluddin., Mustanir, A. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media Partner. Pasuruan:2019.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Wart, V. M. *Dynamics of Leadership in Public Service: Theory and Practice*. M.E. Sharpe, Inc. New york:2005.

Wibowo, P. *Desainer Baru Birokrasi: Menyambut Gelombang ASN Milenial di Birokrasi*. Phoenix Publisher. Yogyakarta:2019.

Zulkarnain, W., Sumarsono, R. B. *Manajemen Perkantoran Profesional*. Penerbit Gunung Samudera. Malang:2015.