
Kualitas Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Aparatur Sipil Negara (ASN) Bertaraf Internasional

Adhy Yulianto

Magister Administrasi Publik Fisip Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
e-mail: adhyyulianto72@gmail.com

Harsoyo Harsoyo

Program Studi Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang
e-mail : harsoyo@untag.ac.id

Abstract. *The purpose of this research is to examine initiatives to enhance the quality of public services. in order to achieve service standards that are on par with international standards for the State Civil Apparatus (ASN). This study employs a qualitative method with a case study at a local government agency. that has been recognized as the agency with the best quality public services. In-depth interviews with government officials were used to acquire data., employees and customers, as well as analisis of documents related to the implemented public service improvement program. According to the study's findings, local government agencies have succeeded in improving the quality of public services by implementing a number of strategic initiatives and programs. Among them are the effective use of information technology to improve efficiency and effectiveness accessibility of public services, training and human resource development to improve employee skills and professionalism, and implementing strict service standards to measure and ensure customer satisfaction. In an effort to achieve international civil state standards (ASN), local government agencies have set several main goals, including improving communication and speaking foreign languages, mastery of advanced public information technology and application of ethics and integrity in public administration. serve. function. service assignment. In addition, international recognition ISO (International Organization for Standardization) and others awards for quality of public services are successful goals pursued by these bodies.*

Keywords: *Quality of Public Service, International Standard State Civil Apparatus (ASN), Local Government Agencies*

Abstrak. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan publik guna mencapai standar pelayanan yang setara dengan standar internasional bagi Aparat Sipil Negara (ASN). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif kasus pada suatu instansi pemerintah daerah yang telah diakui sebagai instansi dengan kualitas pelayanan publik terbaik. Pengumpulan informasi dilaksanakan dengan cara wawancara mendalam bersama pejabat pemerintah, pegawai serta pelanggan, serta analisis dokumen terkait program peningkatan pelayanan publik yang dilaksanakan. Hasil kajian menunjukkan bahwa instansi pemerintah daerah telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melaksanakan sejumlah inisiatif dan program strategis. Diantaranya adalah penggunaan teknologi informasi secara efektif untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik, pendidikan dan pengembangan SDM guna meningkatkan keterampilan dan profesionalism pegawai, dan penerapan standar pelayanan yang ketat untuk mengukur dan menjamin kepuasan pelanggan. Dalam upaya mencapai standar negara sipil (ASN) internasional, instansi pemerintah daerah telah menetapkan beberapa tujuan utama, antara lain meningkatkan komunikasi dan berbahasa asing, penguasaan teknologi informasi publik yang maju serta penerapan etika dan integritas dalam administrasi publik. melayani. fungsi. penugasan layanan. Selain itu, pengakuan internasional seperti ISO (Organisasi Internasional untuk Standardisasi) dan penghargaan untuk kualitas pelayanan publik adalah tujuan sukses yang dikejar oleh badan-badan ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara (ASN) Berstandar Internasional, Instansi Pemerintah Daerah*

LATAR BELAKANG

Salah satu aspek administratif yang sangat penting adalah pelayanan publik, yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.. kualitas pelayanan publik yang baik merupakan ukuran kemampuan suatu negara dalam memenuhi / memberikan pelayanan secara efisien dan efektif serta memenuhi kebutuhan warganya. Pelayanan publik sangat penting.(Sadhana, 2011)

Di era masa globalisasi dan persaingan global yang semakin ketat, tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi semakin mendesak. Banyak negara negara di dunia berkomitmen untuk mencapai standar pelayanan yang setara dengan standar negara sipil internasional (ASN) guna lebih meningkatkan citra negara di mata dunia, meningkatkan kepercayaan masyarakat (publik) dan mendukung pertumbuhan ekonomi.(Saggaf et al., 2018)

Di tingkat daerah, instansi pemerintah memiliki peran yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama kepada konsumen. Beberapa instansi pemerintah daerah telah diakui kesuksesannya di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencapai standar yang setara dengan standar internasional untuk Aparatur Sipil Negara (ASN). Namun, banyak instansi instansi lain yang masih berjuang untuk mencapai kualitas layanan yang luar biasa.

Riset ini bertujuan untuk menganalisa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di salah satu instansi pemerintah daerah yang telah berhasil dalam mencapai standar internasional pegawai negeri sipil (ASN). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kasus, studi ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di lembaga-lembaga tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis tantangan dan kendala yang dihadapi instansi pemerintah daerah dalam mencapai Standar Pelayanan Internasional (ASN) Pegawai Negeri Sipil.

Dengan pemahaman yang cukup mendalam tentang strategi dan inisiatif yang telah diterapkan oleh instansi pemerintah daerah yang telah berhasil memenuhi standar internasional untuk Negara Sipil (ASN), ulasan ini akan memberikan suatu wawasan dan inspirasi kepada instansi instansi pemerintah lainnya yang mengadopsi praktik terbaik. dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil dari riset ini diupayakan dapat memberikan sumbangsih serta kontribusi yang signifikan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan dan akuntabel yang menjadi dambaan setiap masyarakat dan pemerintah menuju mutu, kualitas dan keunggulan.

Pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan berstandar internasional telah menjadi tujuan yang dikejar oleh banyak lembaga pemerintah di seluruh dunia. Dalam menghadapi era globalisasi yang semakin terintegrasi dan tuntutan peningkatan efisiensi dan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan publik yang prima menjadi kunci tercapainya pembangunan berkelanjutan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu standar kualitas pelayanan publik yang diakui secara internasional adalah kemampuan Pegawai Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan yang setara dengan para praktisi di tingkat internasional, atau lebih dikenal dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berstandar internasional. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertaraf internasional adalah aparatur sipil negara yang unggul dalam kompetensi, integritas, dan profesionalisme serta mampu beroperasi di tingkat internasional. (Sellang et al., 2022)

Di Indonesia, instansi pemerintah memiliki beban yang cukup besar untuk mengelola sistem pelayanan publik di daerah. Sebagai bagian dari upaya meningkatkan pelayanan publik dan mencapai standar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertaraf internasional, instansi pemerintah menghadapi beberapa permasalahan permasalahan yang perlu dibenahi.

Pertama, permasalahan yang terkait keterbatasan sumber daya manusia menjadi tantangan utama. Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat membutuhkan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berkualitas, terampil, dan berkemampuan internasional. Namun dikarenakan keterbatasan persediaan dan kualitas sumber daya manusia akan menimbulkan kesulitan dlm mencapai standar internasional bagi Aparatur Sipil Negara yang ada (ASN). (Solong, 2020)

Kedua, rendahnya penguasaan bahasa asing menjadi kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Standar Internasional Pegawai Negeri Sipil (ASN) mencakup kemampuan untuk berbicara dalam berbagai bahasa, terutama bahasa Inggris sebagai bahasa utama internasional. Namun, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan penguasaan bahasa asing di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN). (Teori, n.d.)

Selain itu, isu terkait kebijakan dan regulasi pelayanan publik menjadi hal yang perlu mendapat perhatian. Beberapa kebijakan dan peraturan yang ada mungkin tidak sepenuhnya sesuai dengan standar internasional. Oleh karena itu, diperlukan pemutakhiran dan penyempurnaan kebijakan agar lebih adaptif dan mendukung penerapan standar internasional untuk Pegawai Negara (ASN).

Dalam menghadapi permasalahan itu, Pemerintah perlu merancang strategi yang matang dan berkelanjutan. Peningkatan kualitas pelayanan publik akan mencerminkan komitmen Kemendikbud untuk menciptakan layanan berkualitas yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus menunjukkan kesiapan negara untuk bersaing di kancah internasional. Kolaborasi antara pemerintah, lembaga internasional dan masyarakat akan menjadi kunci dalam mencapai kualitas pelayanan publik menuju Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertaraf internasional. (Bairizki, 2020)

METODE

Artikel ini ditulis dengan menggunakan metode data sekunder yaitu memanfaatkan berbagai terbitan, literatur dan berbagai data yang diperoleh melalui studi kepustakaan.

Metode Analisis Data Sekunder (kadang disebut singkat dengan Metode Penelitian Sekunder) merupakan salah satu metode penelitian. Oleh karena namanya yang berbunyi “analisis data sekunder” sering kali disalahpahami sebagai teknik menganalisis data sekunder. Heaton (2004:16; diambil dari Andrews, et.al., 2012:12) merumuskan analisis data sekunder (ASD) itu sebagai *“a research strategy which makes use of preexisting quantitative data or pre-existing qualitative data for the purposes of investigating new questions or verifying previous studies.”* Jadi, analisis data sekunder, menurut Heaton, merupakan suatu strategi penelitian yang memanfaatkan data kuantitatif ataupun kualitatif yang sudah ada untuk menemukan permasalahan baru atau menguji hasil penelitian terdahulu. Sebutan strategi penelitian itu setara dengan sebutan metode penelitian. Johnston (2014:620) menegaskan dengan menyatakan bahwa *“Secondary data analysis remains an under-used research technique in many fields Given the increasingly availability of previously collected data to researchers, it is important to further define secondary data analysis as a systematic research method.”* (Analisis data sekunder itu masih tetap sebagai teknik penelitian yang jarang digunakan diberbagai bidang. Dengan semakin banyaknya data hasil penelitian yang tersedia untuk dimanfaatkan para peneliti, maka sangat penting untuk kemudian menegaskan analisis data sekunder itu sebagai metode penelitian yang sistematis).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang berkualitas dengan standar internasional menjadi tujuan yang dikejar oleh banyak lembaga pemerintah di seluruh dunia. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan keniscayaan dalam menghadapi era globalisasi dan tantangan pembangunan yang semakin kompleks. Standar internasional Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi acuan penting untuk menilai kualitas dan profesionalitas aparatur sipil negara.(Asmani, 2015)

Di berbagai negara, pelayanan publik yang prima menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan efisiensi administrasi, meningkatkan kepuasan publik, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Standar internasional Pegawai Negara (ASN) mensyaratkan kemampuan Aparat Negara (ASN) untuk memberikan pelayanan yang setara dengan para praktisi di tingkat internasional, antara lain penguasaan keterampilan teknis yang unggul, kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing, serta integritas dan etika dalam pelayanan. Namun, untuk mencapai standar internasional bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), banyak instansi pemerintah dihadapkan pada berbagai masalah dan kendala. Beberapa masalah umum yang terjadi antara lain:

Sumber Daya Manusia yang Terbatas, Peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berkualitas dan kompeten. Namun, keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia seringkali menjadi kendala dalam mencapai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berstandar internasional.(Asmani, 2015)

Penguasaan Bahasa Asing Rendah, kemampuan untuk berbicara dalam berbagai bahasa asing, terutama bahasa Inggris, penting dalam berinteraksi dengan praktisi dari berbagai negara. Rendahnya penguasaan bahasa asing di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi tantangan dalam mencapai standar internasional.

Beberapa kebijakan dan peraturan pelayanan publik mungkin belum sepenuhnya sesuai dengan standar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berstandar internasional. Perlu adanya penyesuaian dan perbaikan kebijakan untuk mendukung tercapainya tujuan pelayanan publik yang berkualitas. Budaya organisasi yang tidak mendukung penerapan standar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berstandar internasional dapat menjadi penghambat tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Etos kerja, integritas dan profesionalisme harus ditanamkan sebagai bagian dari budaya organisasi yang positif.

Pemanfaatan teknologi informasi yang optimal dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Namun, kurangnya infrastruktur teknologi informasi dapat menghambat implementasi yang efektif. Evaluasi dan Monitoring Penilaian kemajuan dan hasil upaya peningkatan pelayanan publik penting untuk mengidentifikasi keberhasilan dan hambatan yang mungkin timbul selama proses perbaikan. (Ekram et al., 2022)

Dalam menghadapi berbagai permasalahan tersebut, instansi pemerintah perlu menerapkan strategi yang matang dan berkesinambungan. Kerjasama dengan lembaga internasional, pengembangan SDM, pemutakhiran kebijakan, penggunaan teknologi informasi, serta pembinaan budaya organisasi yang berkualitas menjadi kunci tercapainya pelayanan publik yang setara dengan standar internasional bagi Pegawai Negara (ASN). Peningkatan layanan publik akan berdampak positif bagi kemajuan pembangunan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

1. Sistem Kinerja Aparatur Sipil Negara menuju tingkat internasional

Sistem Kerja Aparat Negara (ASN) sangat berperan penting dalam meningkatkan layanan publik menuju Pegawai Negara (ASN) yang bertaraf internasional. Namun masih terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat tercapainya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berstandar internasional guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut beberapa faktor yang mungkin menjadi kendala. (Dwiyanto, 2018; Rifuddin et al., 2020)

Untuk mencapai standar internasional dalam pelayanan publik, sistem kinerja negara sipil (ASN) suatu negara harus mengadopsi berbagai strategi dan praktik terbaik. Berikut tindakan yang dapat diambil untuk meningkatkan kinerja ASN sesuai standar internasional dalam pelayanan publik, antara lain:

1. Peningkatan Kompetensi ASN dengan Menjamin bahwa ASN memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang relevan dengan tugas mereka adalah kunci untuk memberikan pelayanan publik yang unggul. Ini bisa dilakukan melalui pelatihan terstruktur, pengembangan karir, dan program pembinaan yang berkelanjutan.
2. Penerapan Sistem Evaluasi Kinerja yang Jelas dengan Menetapkan sistem evaluasi kinerja yang transparan dan objektif membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan individu dan mengarah pada perbaikan yang diperlukan. Selain itu, penerapan sistem penghargaan dan sanksi berdasarkan kinerja juga dapat memotivasi ASN untuk mencapai tingkat keunggulan.

3. Penguatan tata kelola ASN sangat penting untuk memastikan tingkat transparansi, akuntabilitas, dan etika yang tinggi dalam tata kelola ASN. Melibatkan masyarakat dalam proses pemantauan dan menyediakan sarana bagi mereka untuk memberikan umpan balik akan membantu menciptakan pemerintahan yang lebih bersih dan akuntabel.
4. Mendorong inovasi dalam pelayanan publik guna Mengembangkan budaya inovasi dalam birokrasi dan mendorong adopsi teknologi tepat guna dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi mobile atau platform online dapat mempermudah proses pelayanan dan mempermudah akses masyarakat.
5. Memahami kebutuhan masyarakat dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dan kelompok fokus adalah cara yang efektif untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka terhadap layanan publik. Dengan memahami keinginan masyarakat, ASN dapat menyesuaikan layanan dan kebijakan dengan kebutuhan mereka. Peningkatan Keterbukaan Informasi: Meningkatkan aksesibilitas informasi publik dan memberikan data yang transparan tentang kinerja pelayanan publik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap ASN.
6. Kerjasama antar instansi guna Peningkatan kerjasama dan kolaborasi antara lembaga pemerintah dengan sektor swasta dan organisasi nirlaba dapat memperkuat pelayanan publik secara keseluruhan. Sinergi ini dapat menghadirkan wawasan baru, sumber daya yang lebih baik, dan inovasi dalam memberikan layanan yang lebih baik.
7. Menjalankan Prinsip Tata Kelola yang Baik. prinsip-prinsip good governance seperti partisipasi, transparansi, imparialitas, dan supremasi hukum merupakan landasan untuk mewujudkan pelayanan publik yang handal dan berkualitas.
8. Orientasi penyediaan layanan,ASN harus memiliki sikap pelayanan publik. Mereka harus memahami bahwa mereka adalah pelayan publik dan memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan berkualitas tinggi dan memuaskan kepada semua warga negara.
9. Belajar dari pengalaman negara lain dengan melakukan studi banding dan mengambil pelajaran dari kesuksesan negara lain meningkatkan kinerja pelayanan publik dapat memberikan wawasan berharga untuk mengatasi tantangan dan menerapkan praktik-praktik baik yang terbaik.

Keterbatasan kemampuan kompetensi dan keahlian Peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan pegawai negeri sipil (ASN) yang memiliki kompetensi dan keterampilan yang unggul. Tidak semua Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat memiliki kapasitas yang memadai untuk mencapai standar Aparatur Sipil Negara (ASN) berstandar internasional, terutama dalam hal penguasaan bahasa asing, pemahaman isu global, dan keterampilan teknis yang kompleks.

Kurangnya Akses Pelatihan dan Pengembangan berupa kurangnya kesempatan untuk mengikuti program pelatihan dan pengembangan dapat membatasi upaya Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk meningkatkan kompetensinya. Pelatihan yang relevan dan terkini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempersiapkan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk beroperasi di tingkat internasional.(Chairiah et al., 2020)

Faktor internal seperti rendahnya motivasi dan semangat untuk bekerja bisa mempengaruhi Aparatur Sipil Negara (ASN). Jika Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak termotivasi untuk berprestasi dan berinovasi, peningkatan kualitas pelayanan publik akan terhambat.(Chairiah et al., 2020)

Kurangnya Kolaborasi dan Jejaring Internasional, kolaborasi dengan praktisi dari negara lain dan jaringan internasional dapat memberikan wawasan dan pengalaman yang berharga. Namun, kurangnya akses atau keterbatasan dalam mengembangkan jaringan internasional dapat menghambat pertukaran pengetahuan dan praktik terbaik.(Soegoto, 2013)

Budaya organisasi yang tidak mendukung penerapan standar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertaraf internasional, seperti birokrasi yang kaku atau kurangnya apresiasi terhadap inovasi, dapat menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan sumber daya yang terbatas, baik dalam bentuk anggaran dan fasilitas, dapat membatasi kemampuan PetugasNegera (ASN) untuk mencapai standar internasional Aparatur Sipil Negara (ASN). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik membutuhkan investasi SDM dan infrastruktur yang memadai.

Perubahan Kebijakan yang Cepat, ketika kebijakan pelayanan publik sering berubah, maka Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat mengalami kesulitan dalam beradaptasi dan mencapai konsistensi dalam pelayanan. Tingkat kepatuhan terhadap etika dan standar profesionalisme pegawai negeri sipil (ASN) internasional diharapkan dapat menjunjung tinggi etika dan integritas dalam pelayanan publik. Ketidapatuhan terhadap standar etika dan profesionalisme dapat menghambat kemajuan Aparatur Sipil Negara menuju standar internasional.

Menghadapi berbagai kendala tersebut, pemerintah dan instansi terkait perlu mengambil langkah strategis untuk meningkatkan efektifitas kerja Aparat Negara (ASN) dan layanan publik secara keseluruhan. Investasi pada pengembangan SDM, pemanfaatan teknologi, pembinaan budaya kerja organisasi yang positif, dan kerjasama dengan lembaga internasional merupakan berbagai langkah yang dapat dilakukan untuk mengatasi rintangan dan mendorong tercapainya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertaraf internasional. Selain itu, dukungan dan partisipasi seluruh pemangku kepentingan, termasuk masyarakat dan swasta, juga akan memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik menuju standar internasional yang lebih tinggi.

2. Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peningkatan kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik merupakan upaya strategis yang penting untuk mencapai standar internasional Aparatur Sipil Negara (ASN). Berikut adalah beberapa tindakan yang dapat diambil untuk mencapai tujuan tersebut.

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) berupa investasi pelatihan dan pengembangan SDM merupakan kunci dalam peningkatan kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Program pelatihan yang berkesinambungan dapat meningkatkan kompetensi teknis dan kemampuan berbahasa asing bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), sehingga dapat beroperasi secara efektif di tingkat internasional.(Pratiwi et al., n.d.)

Penguatan Keterampilan Komunikasi dalam bentuk keterampilan komunikasi yang baik penting dalam berinteraksi dengan pemangku kepentingan internasional. Pelatihan bahasa asing dan komunikasi yang efektif dapat membantu Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk lebih percaya diri dan komunikatif dengan praktisi dari negara lain.

Penerapan Standar Profesionalisme Menjunjung tinggi etika dan standar profesionalisme yang tinggi dalam pelayanan publik merupakan prasyarat untuk mencapai Petugas Negara (ASN) yang berstandar internasional. Aparat Negara (ASN) perlu menjunjung tinggi integritas, transparansi dan akuntabilitas dalam menjalankan tugasnya.(Hasan et al., 2022)

Penerapan Teknologi Informasi berupa pemanfaatan teknologi informasi yang canggih dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Penerapan sistem digitalisasi dan e-government dapat mempercepat proses administrasi dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik.(Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik et al., 2022)

Pengembangan Budaya Organisasi dalam rangka membangun budaya organisasi yang mendukung penerapan standar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berstandar internasional adalah kuncinya. Budaya organisasi yang proaktif, inovatif dan berorientasi pada pelayanan publik harus ditanamkan dan dijunjung tinggi oleh semua pegawai Negara (ASN).

Pengakuan dan Penghargaan berupa pemberian pengakuan dan penghargaan atas kinerja Aparat Pemerintah (ASN) yang sangat baik dalam layanan publik menjadi motivasi bagi mereka untuk terus meningkatkan kualitas dan berupaya mencapai standar internasional bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Kolaborasi dan Pertukaran Pengetahuan, menjalin kerjasama dengan praktisi dari negara lain dan lembaga internasional dapat membawa manfaat besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pertukaran pengetahuan, pengalaman dan best practice akan memperkaya pemahaman Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap isu-isu global dan cara terbaik untuk menghadapi tantangan yang kompleks.

Evaluasi dan Monitoring Berkelanjutan, yaitu dengan melakukan evaluasi secara terus menerus terhadap kinerja Pegawai Negara (ASN) dan layanan publik, penting untuk mengidentifikasi keberhasilan dan potensi perbaikan. Pemantauan berkelanjutan akan membantu mendeteksi masalah yang muncul sehingga dapat segera diatasi.

Dengan menempuh langkah-langkah strategis di atas dan komitmen yang kuat dari semua pihak yang bertanggung jawab, maka peningkatan kemampuan aparatur sipil negara untuk menyediakan layanan publik akan menjadi nyata. Pegawai Negara (ASN) yang berkualitas internasional akan mampu memberikan kontribusi positif bagi pembangunan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

3. Kompetensi Dalam Pelayanan Publik

Kompetensi pelayanan publik merupakan kumpulan informasi, kemampuan, sikap, dan tingkah laku yang dimiliki oleh individu atau pegawai negeri untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu, efisien dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Kompetensi tersebut menjadi faktor kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan pencapaian standar internasional bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Berikut adalah beberapa aspek penting kompetensi dalam pelayanan publik:

Pengetahuan dan Keterampilan Teknis, kompetensi dalam pelayanan publik meliputi pengetahuan dan keterampilan teknis yang relevan dengan tugas Aparat Sipil Negara (ASN). Misalnya bagi Petugas Negara (ASN) bidang kesehatan, pengetahuan tentang diagnosis dan pengobatan yang akurat merupakan hal yang penting, sedangkan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) bidang keuangan diperlukan kemampuan pengelolaan anggaran dan pelaporan keuangan. keahlian.(Akib et al., 2019)

Keterampilan komunikasi yang efektif dan jelas merupakan aspek penting dari pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat, rekan kerja dan pemangku kepentingan lainnya. Kemampuan berbahasa asing juga menjadi nilai tambah dalam berinteraksi dengan praktisi dari negara lain.

Penguasaan Teknologi Informasi di era digitalisasi, penguasaan teknologi informasi merupakan suatu keharusan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Kompetensi dalam menggunakan sistem teknologi informasi dan e-government akan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik.(Bawono & Setyadi, 2021). Etika dan Integritas Kompetensi dalam pelayanan publik juga mencakup sikap etis dan integritas yang tinggi. Aparatur Sipil Negara (ASN) diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan jujur, adil dan tanpa diskriminasi, serta menjaga kerahasiaan data publik.

Kemampuan Problem Solving untuk memecahkan masalah secara efektif dan inovatif merupakan hal penting dalam menghadapi tantangan yang kompleks dalam pelayanan publik. Kompetensi Orientasi Pelayanan dalam pelayanan publik juga mencakup orientasi pelayanan yang kuat. Aparatur Sipil Negara (ASN) perlu fokus pada kebutuhan masyarakat dan siap memberikan pelayanan yang tanggap dan berkualitas. Adaptasi Aparatur Sipil Negara (ASN) perlu memiliki kemampuan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, peraturan, dan teknologi yang terus berkembang. Keterbukaan terhadap Umpan Balik Kompetensi dalam menerima dan menanggapi kritik dari komunitas dan pemangku kepentingan lainnya merupakan hal penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.(Van Wart, 2003)

4. Mengembangkan Keterampilan Petugas Negara (ASN) dalam Layanan Publik

Pengembangan kompetensi Petugas Negara (ASN) dalam layanan publik merupakan hal yang penting dan strategis dalam mencapai standar Internasional Aparat Negara (ASN). Petugas Negara (ASN) yang memiliki kompetensi unggul dalam layanan publik akan bisa memberikan layanan yang berkualitas, efisien dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Berikut beberapa langkah dan aspek yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan kompetensi pegawai (ASN) dalam pelayanan publik.(Firdausijah, 2023)

Identifikasi Kebutuhan dan Tujuan Pembangunan Langkah pertama dalam mengembangkan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah mengidentifikasi kebutuhan dan tujuan pembangunan secara spesifik. Hal ini dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja dan analisis kesenjangan antara kompetensi saat ini dan yang diharapkan. Program pelatihan dan pengembangan merupakan sarana yang efektif untuk memperkuat kemampuan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik. Program pelatihan dapat mencakup berbagai aspek, seperti keterampilan teknis, keterampilan komunikasi, manajemen waktu, inovasi, dan penggunaan teknologi informasi.(Karinda & Nursin, 2018; Rasyid, 2020)

Penguasaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris, merupakan keuntungan. bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam berinteraksi dengan praktisi dari negara lain dan mengakses informasi internasional. Pelatihan dalam bahasa asing dapat membantu meningkatkan keterampilan komunikasi lintas budaya. Etika dan pembinaan integritas merupakan nilai fundamental dalam pelayanan publik. Pembinaan sikap etika dan integritas yang tinggi perlu dilakukan agar pegawai (ASN) dapat melaksanakan tugas kedinasan dengan jujur, adil dan tanpa diskriminasi.(Khaeromah et al., 2023)

Kemampuan berkomunikasi dengan baik dan berinteraksi dengan masyarakat merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan publik yang efektif. Pelatihan keterampilan komunikasi dapat membantu Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk lebih mendengar, memahami, dan merespon kebutuhan masyarakat secara tepat. Pengembangan keterampilan pemecahan masalah dan inovasi akan membantu Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menghadapi tantangan yang kompleks dan menemukan solusi kreatif dalam pelayanan publik. Kompetensi dalam manajemen dan administrasi penting dalam mengoptimalkan proses pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara (ASN) perlu memiliki keterampilan manajerial yang baik untuk mengelola tugas dan sumber daya secara efisien.(Sharif et al., 2015)

Penggunaan teknologi informasi secara efektif akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Pengembangan kompetensi di bidang teknologi informasi akan memudahkan penerapan e-government dan penerapan sistem digitalisasi. Kolaborasi dan Pertukaran Pengetahuan dengan praktisi dari negara lain dan lembaga internasional dapat memberikan wawasan dan pengalaman berharga bagi pegawai (ASN) untuk meningkatkan kompetensi dalam melayani masyarakat. Pengakuan dan apresiasi terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sangat baik dalam pelayanan publik akan memberikan motivasi bagi mereka untuk terus meningkatkan kualitas dan berupaya mencapai standar internasional bagi Aparatur Sipil Negara (ASN).(Altameem et al., 2006)

Dalam mencapai standar internasional bagi pegawai (ASN), penguasaan kompetensi dalam memberikan pelayanan menjadi sangat penting. Pemerintah perlu berinvestasi dalam pelatihan serta pengembangan SDM Aparat Pemerintah (ASN), serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pembinaan kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Kerjasama dengan lembaga internasional dan praktisi dari negara lain juga dapat memberikan wawasan dan pengalaman berharga bagi pegawai (ASN) untuk meningkatkan kompetensi dalam melayani masyarakat. Dengan memiliki kompetensi yang unggul, Pegawai (ASN) akan mampu memberikan layanan publik yang prima dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan menuju standar internasional yang lebih tinggi.(Ismawaty, 2022)

bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), pemerintah juga dapat bekerjasama dengan lembaga internasional atau negara lain yang telah berpengalaman dalam mengembangkan kompetensi pegawai (ASN). Pertukaran pengetahuan dan best practice akan bermanfaat bagi pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Pengembangan kompetensi pegawai (ASN) dalam pelayanan publik merupakan investasi jangka panjang yang akan berdampak positif bagi pembangunan negara. pegawai (ASN) yang memiliki kompetensi unggul akan mampu menghadapi tantangan masa depan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan membangun reputasi positif bagi negara di tingkat internasional. Dengan dukungan dan komitmen yang kuat dari semua pihak terkait, pelayanan publik yang berkualitas dan standar pegawai (ASN) yang bertaraf internasional dapat tercapai.(Sartika & Kusumaningrum, 2017)

KESIMPULAN

Pengembangan kompetensi merupakan landasan utama dalam meningkatkan kemampuan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menyediakan layanan publik. Kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai yang diperlukan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi standar internasional. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam proses Ada banyak faktor yang mendukung dan menghambat peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN).. Faktor pendukung meliputi dukungan pemerintah, sumber daya yang memadai, kepemimpinan yang kuat, dan budaya organisasi yang mendukung pengembangan kompetensi. Di sisi lain, faktor penghambat seperti kekurangan dana, resistensi terhadap perubahan, dan kurangnya akses pelatihan, dapat menghambat upaya peningkatan kualitas pekerjaan ASN.

Peran pemerintah serta pimpinan di tingkat kelembagaan sangat penting dalam memberikan arahan dan dukungan yang tepat dalam mengembangkan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN). Pemerintah harus menyediakan anggaran yang cukup, menetapkan kebijakan yang mendukung pengembangan kompetensi pegawai (ASN), dan memberikan insentif bagi pegawai (ASN) yang berhasil meningkatkan kinerjanya. Pentingnya Kolaborasi dan Pertukaran Pengetahuan Kolaborasi dengan lembaga internasional, negara lain, dan berbagai pihak eksternal lainnya dapat memperkaya program keahlian Aparatur Sipil Negara (ASN). Pertukaran pengetahuan dan best practice dapat bermanfaat bagi peningkatan kapasitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dan peningkatan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Evaluasi dan Monitoring Berkelanjutan terhadap program Pengembangan kompetensi pegawai (ASN) sangat penting untuk mengevaluasi keberhasilan dan efek program.. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, instansi pemerintah dapat mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dari program yang telah dilakukan untuk memperbaiki yang sesuai. Penerapan Teknologi Informasi berupa Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan menerapkan sistem digitalisasi dan e-government, Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat mengoptimalkan proses administrasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih cepat dan tepat.

Etika dan Integritas sebagai Landasan Utama merupakan landasan kualitas pelayanan publik. Pembinaan sikap etika dan integritas yang tinggi perlu dilakukan agar pegawai (ASN) dapat melakukan tugasnya dengan jujur, adil serta tanpa diskriminasi.

Keterbukaan terhadap umpan balik dari masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya merupakan hal penting dalam peningkatan kualitas dalam melayani masyarakat. Pegawai (ASN) perlu tanggap atas masukan dan keluhan publik untuk melakukan perbaikan yang lebih baik. (Mafunisa, 2000)

Kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa peningkatan kinerja pegawai (ASN) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju standar internasional memerlukan upaya terus menerus dari berbagai pihak terkait. Investasi dalam pengembangan kompetensi pegawai (ASN), dukungan pemerintah dengan kepemimpinan yang kuat, serta kerjasama dengan pihak eksternal menjadi kunci dalam mencapai tujuan tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi, evaluasi dan pemantauan secara terus menerus, serta integritas dan keterbukaan terhadap umpan balik publik juga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. Dengan mengambil langkah-langkah strategis yang tepat, ASN yang berkualitas bertaraf internasional akan bisa menambah kontribusi positif bagi pembangunan bangsa serta memberikan pelayanan kepada publik yang tanggap serta berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, H., Musa, C. I., & Tahir, H. (2019). Managerial Competency Development of the State Civil Apparatus (ASN) at the Civil Service and Human Resource “Development Agency of Biak Numfor Regency Papua Province. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*” (IOSR-JHSS), 24(2), 1–8.
- Altameem, T., Zairi, M., & Alshawi, S. (2006). “Critical success factors of e-government: A proposed model for e-government implementation”. *2006 Innovations in Information Technology*, 1–5.
- Asmani, J. M. (2015). “Manajemen Efektif Marketing Sekolah: Strategi Menerapkan Jiwa Kompetisi dan Sportivitas untuk Melahirkan Sekolah Unggulan”. Diva Press.
- Bairizki, A. (2020). “Manajemen Sumber Daya Manusia” (Tinjauan Strategis Berbasis Kompetensi)-Jilid 1 (Vol. 1). Pustaka Aksara.
- Bawono, I. R., & Setyadi, E. (2021). “The Effect of Technology Mastery and Work Motivation on the Performance of the State Civil Apparatus (ASN) of Local Governments on the Implementation of Work from Home as an Impact of the COVID-19 Pandemic”. *4th International Conference On Sustainable Innovation 2020-Accounting And Management (Icosiams 2020)*, 11–19.
- Chairiah, A., Ariski, S., Nugroho, A., & Suhariyanto, A. (2020).” Implementasi Sistem Merit pada Aparatur Sipil Negara di Indonesia”. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(3), 383–400.
- Dwiyanto, A. (2018). “Administrasi Publik: Desentralisasi Kelembagaan Dan Aparatur Sipil Negara.” UGM PRESS.
- Ekram, I., Tuanaya, W., & Wance, M. (2022). “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku.” *Journal of Governance and Social Policy*, 3(1), 1–13.
- Firdausija, R. T. (2023). “Management of State Civil Apparatus Human Resources in An Effort to Realize Good Governance”. *Jurnal Ekonomi*, 11(2), 1651–1655.

- Hasan, M., Asrofi, I., Hakim, R., Alam, M. D. S., Monalysa, L., Boer, R. F., Hikmah, N., Mariam, S., Santoso, R., & Inawati, W. A. (2022). "Etika Bisnis: Konsep, Teori, dan Isu-Isu Kontemporer". CV Literasi Nusantara Abadi.
- Ismawaty, A. (2022). "Improving the Competence of State Civil Apparatus in the Vuca Era". *Jurnal Hukum Volkgeist*, 6(2), 168–177.
- Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, A. J., Althooffany Wahyudi, A., Mira Firdausy, B., & Rahmita Sari, N. (2022). "Aplikasi E-Government dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta." *Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*, 8(1), 27–43.
- Karinda, K., & Nursin, E. (2018). "Problem And Competence Development Design of State Civil Apparatus (ASN) In Banggai District Through Education and Training Activities." *Jurnal Studi Pemerintahan*, 452–486.
- Khaeromah, S., Yuliani, F., As'ari, H., & Al Sukri, S. (2023). "Implementation of the Grand Design of Smart ASN Development at Kantor Regional XII Badan Kepegawaian Negara Pekanbaru". *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2).
- Mafunisa, M. J. (2000). "Public service ethics". Juta and Company Ltd.
- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (n.d.). "PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK". *Akuntabilitas Publik Melalui Budaya Organisasi Dan Iklim Etika Publik Dari Perspektif Pegawai*, 28.
- Rasyid, A. R. (2020). "Prototype of the Strategy for the Development of HR Competencies in the State Civil Service in Barru Regency". *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 133–142.
- Rifuddin, B., Ilham, D., & Nurdin, K. (2020). "Academic Services in Islamic Education Management Study Program: The Actualization of the Basic Values of the State Civil Apparatus at IAIN Palopo". *International Journal of Asian Education*, 1(2), 81–94.
- Sadhana, K. (2011). "Realitas Kebijakan Publik".
- Saggafh, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). "Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang" (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Sartika, D., & Kusumaningrum, M. (2017). "Pengembangan kompetensi aparatur sipil negara di lingkungan pemerintah provinsi kalimantan timur". *Jurnal Borneo Administrator*, 13(2), 131–150.
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). "Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya". Penerbit Qiara Media.
- Sharif, M. H. M., Troshani, I., & Davidson, R. (2015). "Public sector adoption of social media". *Journal of Computer Information Systems*, 55(4), 53–61.
- Soegoto, E. S. (2013). "Entrepreneurship agar menjadi pebisnis ulung". Elex Media Komputindo.
- Solong, H. A. (2020). "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Menunjang Kinerja Aparatur Berkualitas". Deepublish.
- Teori, A. T. (n.d.). 1. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). "PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PADA FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR (FBS-UNM)", 33.
- Van Wart, M. (2003). "Public-sector leadership theory: An assessment". *Public Administration Review*, 214–228.