



## **Analisis Perilaku Birokrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci**

**Emilya Gusmita**

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

emillyaa2000@gmail.com

### **Abstract**

This research took place in the Lake Kerinci Barat District Office, Kerinci Regency. The aim of the study was to determine the Bureaucratic Behavior Analysis of the State Civil Apparatus (ASN) at the Danau Kerinci Barat Sub-district Office, Kerinci Regency. This study uses a qualitative approach where data is obtained through free interviews with seven informants. From the results of the research it is known that the concern of the State Civil Apparatus (ASN) for the people who deal in the West Lake Kerinci Sub-district Office, Kerinci Regency, is treated fairly by officers and gets the attention of the State Civil Apparatus (ASN) of the West Lake Kerinci Sub-District Office, Kerinci Regency. Employee discipline in carrying out their duties at the Danau Kerinci Barat Sub-district Office, Kerinci Regency, has been going well, where employees have carried out their main tasks and functions in accordance with applicable standard operating procedures so as to create quality and professional services. The State Civil Apparatus (ASN) is responsible for carrying out work effectively and efficiently. In increasing work, starting from oneself and awareness of the State Civil Apparatus (ASN) in carrying out their duties and responsibilities so as to create awareness in carrying out their duties.

**Keywords:** ASN, Behavior, Bureaucracy

### **Abstrak**

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Dengan rumusan masalah penelitian Bagaimanakah Analisis Perilaku Birokrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Tujuan Penelitian untuk mengetahui Analisis Perilaku Birokrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana data diperoleh melalui wawancara bebas lapangan kepada 7 orang informan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Kepedulian Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci, diperlakukan dengan adil oleh petugas dan mendapat perhatian dari Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci, sudah berjalan dengan baik, dimana pegawai sudah menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Aparatur Sipil Negara (ASN) bertanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Dalam peningkatan pekerjaan di mulai dari diri sendiri dan kesadaran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sehingga tercipta kesadaran dalam melaksanakan tugas.

**Kata Kunci:** ASN, Birokrasi, Perilaku

## **PENDAHULUAN**

Peran pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menggunakan birokrasi sebagai alat menjalankan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk mewujudkan fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat disamping itu sebagai abdi Negara. Sebagai pelaksana pelayanan administrasi publik, aparat birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan yang dilayani sesuai standar pelayanan administrasi operasional yang berlaku.

Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan administrasi yang optimal kepada masyarakat, tidak terlepas dari andil perilaku birokrasi suatu organisasi. Perilaku birokrasi merupakan tolak ukur utama

tercapainya pelayanan public yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Para pelayan public dari jabatan structural yang paling tinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loke pelayanan pun memiliki tanggung jawab yang besar terhadap publik. Sikap dan perilaku mereka pun merupakan penentu keberhasilan kepada masyarakat dalam segi pelayanan. Seperti halnya di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci, diantaranya masyarakat sering mengeluhkan, memprotes bahkan mengadukan kegiatan pelayanan administrasi yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan dari Standar Operasional Pekerjaan (SOP).

Salah satu penyebab perilaku birokrasi aparatur Kecamatan Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci tidak dapat mengembangkan perilaku birokrasi yang baik, hal ini disebabkan karna beberapa factor yang mempengaruhi, secara objektif faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam kenyataannya antara lain faktor kepemimpinan organisasi, kompetensi aparatur, pemberian penghargaan yang diterima dan fasilitas kerja yang tersedia.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan yang peneliti lakukan pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci, ditemukannya beberapa fenomena yang terjadi pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci yaitu masalah kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang rendah, menurunnya kuantitas dan kualitas kerja dan sikap Aparatur Sipil Negara (ASN) yang kurang baik serta kurang bisa diandalkan. Masih terjadi keterlambatan aparat birokrasi masuk kantor sehingga pelayanan belum terasa optimal, aparat birokrasi yang tidak berada ditempat saat dibutuhkan, bersikap cuek, kurang ada inisiatif dalam bertindak yang berkaitan dengan pekerjaan dan pelayanan, sering menunda pelayanan, dan masih terdapat diskriminasi pelayanan, sehingga ketepatan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan belum nyata diperlihatkan oleh aparat birokrasi Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Berdasarkan uraian diatas penulis bermaksud melakukan sebuah penelitian yang berjudul: “Analisis Perilaku Birokrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci “.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hasibuan (2000:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Menurut Tulus dalam Suharyanto dan Hadna (2003:13) manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dimaksud membantu tujuan organisasi, individu dan masyarakat.

Hadari Nawawi (2003:42) mengemukakan bahwa MSDM adalah “Proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi agar potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi maksimal bagi tercapainya tujuan organisasi”. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan proses pendayagunaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dilakukan melalui dengan pengaplikasian fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia seperti perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, penilaian kinerja pegawai, pelatihan dan pengembangan, promosi, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja, sehingga mampu memberikan kontribusi secara efektif dan efisien sesuai dengan harapan usaha perorangan, badan usaha, perusahaan, lembaga, maupun instansi.

### **Perilaku Birokrasi**

Menurut Thoha Dalam (Mustafa, 2018) dimana perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, melainkan ditentukan oleh seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungan. Perilaku pada hakikatnya pada ilmu perilaku itu sendiri yang dikembangkan pada focus utamanya pada tingkah laku manusia itu sendiri dalam suatu organisasi. Setiap individu membawa dirinya kedalam suatu kelompok atau organisasi dengan berbagai kemampuan, kepercayaan, pengharapan, kebutuhan pribadi, dan pengalaman masa lalu nya.

Mangkunegara (2005:113) menyatakan bahwa perilaku birokrasi adalah seperangkat asumsi atau system keyakinan, nilai-nilai, dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi adaptasi eksternal dan internal. Oleh karena itu perilaku birokrasi akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota organisasi, menentukan sifat dan pengendalian dan pengawasan organisasi, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh para anggota organisasi, menentukan cara-cara kerja yang tepat dan sebagainya. Robbins dalam Oka Edya (2015:112) menyatakan perilaku birokrasi merupakan suatu system dari makna atau arti bersama yang dianut oleh para anggotanya yang membedakan organisasi dari organisasi lainnya. Perilaku organisasi adalah produk dari semua karakteristik organisasi, para anggotanya, kesuksesan dan kegagalannya. Menurut (Thoha, 2008:120) juga berpendapat bahwa wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan juga tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi, yang meliputi tiga dimensi yakni: kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab. Ketiga dimensi ini akan menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh setiap aparatur pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan administrasi kepada publik adalah sebagai berikut:

1. Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap tentang apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. Aparatur yang peduli ialah perilaku birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat. Sering dijumpai dalam memberikan pelayanan administrasi aparat pemerintahan yang menunjukkan perilaku tidak peduli sebagai orientasi kekuasaan yang dimiliki oleh aparat birokrasi.

2. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi. Kedisiplinan dari perilaku birokrasi akan terwujud keharmonisan kerja yang dinamis dalam mencapai suatu tujuan. Kedisiplinan merupakan prinsip yang dimiliki oleh orang yang memiliki perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan, memiliki kepantasan dalam menjalankan aktivitasnya dan juga representatif terhadap kewenangan dalam mengembangkan kepemimpinan organisasi.

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. Tanggung jawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian.

### **Birokrasi**

Pertama perlu diberikan penjelasan terhadap adanya kesalahpahaman umum bahwa pengertian birokrasi diberikan kepada hal-hal seperti jika seorang ingin mendapatkan informasi tertentu dikirim dari pejabat satu kepada pejabat yang lain, tanpa mendapatkan informasi yang diinginkan. Demikian pula keharusan pengisian formulir-formulir dalam enam lembar atau lebih. Sehingga birokrasi dihubungkan dengan kemacetan-kemacetan administrasi atau tidak adanya efisiensi. Padahal pengertian birokrasi yang sebenarnya bukan itu. Birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh banyak orang.

Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang. Dalam suatu perumusan lain dikemukakan bahwa birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan pemerintahan modern untuk pelaksanaan berbagai tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah (Tjokroamidjoyo, Bintoro, 1998).

Reformasi birokrasi menurut Osborne & Plastrik (1999:287) dapat diartikan sebagai 'transformasi sistem dan lembaga pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efisiensi, efektivitas dan kemampuan untuk melakukan inovasi, dengan cara melakukan perubahan tujuan, sistem insentif, akuntabilitas, struktur kekuasaan, dan budaya sistem dan lembaga pemerintahan.

### **Birokrasi Pemerintah**

Birokrasi dapat memicu pemberdayaan masyarakat, dan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat tanpa diskriminasi. Birokrasi demikian dapat terwujud apabila terbentuk suatu sistem di mana terjadi mekanisme

Birokrasi yang efisien dan efektif dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

Saat ini posisi, wewenang dan peranan Birokrasi masih sangat kuat, baik dalam mobilisasi sumber daya pembangunan, perencanaan, maupun pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan yang masih terkesan sentralistik. Di samping itu, kepekaan Birokrasi untuk mengantisipasi tuntutan perkembangan masyarakat mengenai perkembangan ekonomi, sosial dan politik sangat kurang sehingga kedudukan birokrasi yang seharusnya sebagai pelayan masyarakat cenderung bersifat vertical top down daripada horizontal partisipative. Birokrasi yang terjadi di Indonesia saat ini masih belum efisien, yang antara lain ditandai dengan adanya tumpang tindih kegiatan antar instansi, struktur, norma, nilai, dan regulasi yang ada juga masih berorientasi pada kekuasaan, budaya birokrasi yang masih bersifat “dilayani” daripada “melayani”, dan juga banyaknya posisi-posisi terpenting dalam lembaga birokrasi kita yang tidak diisi oleh orang-orang yang berkompeten. Padahal, birokrasi pada suatu negara merupakan suatu lembaga penting yang merupakan alat negara dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, suatu perubahan pada birokrasi kita harus dilaksanakan, atau biasa yang dikenal dengan reformasi birokrasi.

Adapun yang menjadi ciri-ciri birokrasi menurut Max Weber yaitu :

1. Jabatan administrative yang terorganisasi/ tersusun secara hierarkis.
2. Setiap jabatan mempunyai wilayah kompetensinya sendiri.
3. Pegawai negeri ditentukan, tidak dipilih, berdasarkan pada kualifikasi teknik yang ditunjukkan dengan ijazah atau ujian.
4. Pegawai negeri menerima gaji tetap sesuai dengan pangkat atau kedudukannya.
5. Pekerjaan merupakan karier yang terbatas , atau pada pokoknya, pekerjaannya sebagai pegawai negeri.
6. Para pejabat tidak memiliki kantor sendiri
7. Para pejabat sebagai subjek untuk mengontrol dan mendisiplinkan
8. Promosi didasarkan pada pertimbangan kemampuan yang melebihi rata-rata.

Dengan ciri-ciri yang dimilikinya, maka birokrasi dapat mengelola fungsi-fungsi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **Tujuan Perilaku Birokrasi**

Birokrasi sejatinya bertujuan untuk melaksanakan administrasi, pelayanan public serta kerja sama antar lembaga maupun Negara. Idealnya birokrasi merupakan suatu system rasional atau struktur yang terorganisir yang dirancang sedemikian rupa guna memungkinkan adanya pelaksanaan kebijakan public yang efektif dan efisien.

Perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Robbins (2003) menjelaskan bahwa : perilaku birokrasi mengarah kepada pencapaian tujuan dalam organisasi. Salah satu tujuan birokrasi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

### **Karakteristik Perilaku Birokrasi**

Salah satu fungsi birokrasi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Robbins (2003) mengatakan bahwa perilaku mengarah kepada pencapaian tujuan dalam organisasi.

Adapun menurut Lubis & Martani (1987), dan Robbins (2003:87), karakteristik birokrasi mencakup spesialisasi, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali , sentralisasi , desentralisasi dan formalisasi. Dengan karakteristik yang dimilikinya, birokrasi dapat mengelola fungsi-fungsi organisasi dalam mencapai tujuannya. Maka ketika berbicara masalah pola perilaku birokrasi Davis (1985:90), yaitu perilaku otokratik perilaku kustodial, perilaku suportif dan perilaku kolegiat. Perilaku otokratik dan perilaku kustodial termasuk kategori perilaku yang tradisional dimana setiap birokrat hanya berorientasi kekuasaan, otoritas dan kewenangan.

Organisasi birokrasi sebagai wadah untuk mencapai tujuan pelayanan dan perlindungan masyarakat mempunyai karakteristik adanya hirarki, tugas, wewenang, tanggung jawab, system reward, dan system kontrol (Thoha,2002).Pemenuhan kebutuhan pokok serta mengeksplorasi sumber daya ekonomi organisasi untuk diri dan kelompoknya sementara perilaku suportif dan kolegal termasuk kategori perilaku birokrasi modern dimana setiap individu memberi dukungan yang tinggi terhadap pencapaian tujuan dan sasaran organisasi, serta organisasi memberi penghargaan yang tinggi pula terhadap kinerja birokrat.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi**

Menurut Dwiyanto (2009) Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi adalah :

1. Kepemimpinan

Menurut Gibson (2010) kepemimpinan merupakan faktor penting dalam menentukan perilaku birokrasi. Kepemimpinan yang kuat dapat memberi dukungan besar terhadap perilaku aparatur untuk memberikan prestasi birokrasi. Sebaliknya kepemimpinan yang lemah merupakan faktor kelemahan yang mempengaruhi perilaku birokrasi tidak mampu berkembang dan maju dalam mewujudkan tujuan organisasi.

2. Kompetensi

Menurut Donald (2008) filosofi penting dari perilaku birokrasi adalah perbaikan dan peningkatan kompetensi aparatur. Kompetensi merupakan faktor yang menentukan keberhasilan atau gagalnya seseorang dalam mengembangkan perilaku birokrasinya. Kompetensi aparatur ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan penguasaan kerja yang menjadikan aparatur mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang baik, sedangkan kompetensi aparatur yang memiliki pengetahuan yang rendah, tidak terampil, tidak berpengalaman dan tidak cakap mempengaruhi seseorang sulit mengembangkan perilaku birokrasinya.

3. Penghargaan

Mangkunegara (2008) menyatakan bahwa penghargaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi. Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam implementasi perilaku birokrasi. Setiap orang senang mendapatkan pujian, pengakuan prestasi kebanggaan dalam bekerja, karena itu setiap pekerjaan yang mendapatkan penghargaan mempengaruhi perbaikan perilaku birokrasi seseorang.

4. Fasilitas Kerja

Menurut Davis (2009) salah satu faktor yang menentukan perilaku birokrasi dalam bekerja adalah ketersediaan fasilitas kerja meliputi fasilitas sarana dan prasarana yang terjadi dan lengkap untuk menjalankan atau melakukan aktivitas kerja dalam memberikan pelayanan administrasi. Ketersediaan fasilitas kerja yang cukup dan lengkap sangat membantu mental aparatur dalam menghadapi pekerjaan yang dijalankannya.

### **Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Aparatur Sipil Negara Atau ASN adalah salah satu profesi yang banyak diminati. ASN adalah pegawai yang bekerja pada instansi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Aparatur Sipil Negara (ASN) dipilih dan diangkat untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan digaji berdasarkan perundang-undangan.

Menurut Musanef (2007:5) pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintahan atau badan swasta. Sedangkan menurut A.W. Widjaja (2006:113) pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah dan rohaniah yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, baik dalam lembaga-lembaga pemerintahan maupun badan usaha.

Berdasarkan ketentuan pasal 1 Angka (1) undang – undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Aparatur sipil Negara selanjutnya disingkat dengan ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja di instansi pemerintahan. .

### **METODE PENELITIAN**

Untuk menganalisis Perilaku Birokrasi ASN Pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci, dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan Kualitatif. Menurut Thorin (2013:2) deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang berupaya membangun pandangan orang yang diteliti secara rinci serta dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistic (menyeluruh dan mendalam) dan rumit.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informasi yang diperoleh dari informan sudah dapat menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian. Apabila dirasa informasi dan informan sudah tidak dapat menambah hasil data yang di dapat, maka peneliti berhak memutuskan untuk menghentikan pencarian data pada informan tersebut.

Teknik sampling yang lebih sering digunakan adalah *purposive sampling*. Sementara itu menurut Burhan Bungin (2012:53), dalam prosedur *sampling* yang paling penting adalah bagaimana menentukan informan kunci (*key informan*) atau situasi social tertentu yang sarat informasi. Dalam memilih informan kunci atau situasi sosial lebih tepat dilakukan dengan sengaja atau bertujuan, yakni dengan *purposive sampling*.

Menurut Sugiono (2014:145) untuk memilih informan sebaiknya memenuhi kriteria karekteristik sebagai berikut :

1. Subjek yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses ekulturasi sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayati.
2. Subjek yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Subjek yang mempunyai waktu memadai untuk diminta informasi.
4. Subjek yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri.

Tahapan-tahapan analisis data dalam penelitian ini sesuai dengan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:91), sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data merupakan kegiatan mengumpulkan data dilapangan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi data-data tersebut diperoleh dari sumber-sumber yang telah dipilih.
2. Reduksi Data  
Mereduksi data berarti merangkum, kegiatan ini bertujuan untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang penting yang muncul dari catatan dan pengumpulan data. Proses ini berlangsung terus menerus sampai laporan akhir penelitian selesai.
3. Penyajian Data  
Penyajian data dalam penelitian kualitatif dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari kata-kata yang diperoleh, kemudian disusun secara sistematis dan logis dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif sehingga bisa lebih mudah dipahami.
4. Penarikan Kesimpulan  
Mengambil kesimpulan merupakan langkah analisis setelah pengolahan data.

Untuk menjaga validitas atau keabsahan data penelitian ini maka akan dilakukan triangulasi baik terhadap data, sumber maupun metode yakni :

1. Triangulasi Sumber, yaitu pengecekan data dan membandingkan fakta dengan sumber lain. Sumber tersebut berupa informasi yang berbeda. Triangulasi sumber digunakan untuk pengecekan tentang keabsahannya, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan memanfaatkan berbagai sumber data informasi sebagai bahan pertimbangan.
2. Triangulasi Data, adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.
3. Triangulasi Metode, adalah dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode lain. Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan beberapa metode yaitu wawancara mendalam dan observasi serta menelaah data sekunder.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap aparatur yang peduli, perilaku birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat. Aparat dituntut dalam menunjukkan perilaku kepedulian untuk memberikan kenyamanan, keramahan, respon yang cepat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan fasilitas yang membuat mereka menjadi nyaman pada

saat pelayanan sedang berlangsung sebagai wujud dari kepedulian aparat kepada masyarakat. Bagaimana kepedulian aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

“Sebagai pimpinan di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci saya selalu mengusahakan yang terbaik dalam hal pelayanan terutama kepada masyarakat, tentunya patuh pada aturan, menjunjung tinggi etos kerja untuk bisa mencapai tujuan organisasi, bukan hanya itu saja tetapi kami disini harus menaati segala aturan yang ada dan sebagai pemimpin di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci saya harus menjadi contoh untuk bawahan saya baik itu dari segi kepedulian, kedisiplinan itu saya harus bisa meyakinkan mereka dan memberikan semangat dan saya selalu menekankan kepada bawahan saya bahwa pekerjaan itu bukan hanya semata karena kepentingan kita sendiri, tapi karena kita yang ditunjuk sebagai orang yang dipercaya untuk diberikan tanggungjawab”. (Hasil wawancara Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022 jam 08.30 wib )

Wawancara dengan Kasi Pemerintahan menyatakan:

“Dalam pelayanan publik di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci semua kegiatan pelayanan berdasarkan pada aturan yang berlaku dan prosedur yang telah ditetapkan misalnya ada mahasiswa siswa mahu mengadakan penelitian harus melalui prosedur pengurusan surat izin penelitian dulu, sudah itu wawancara dengan informan penelitian”. (Hasil wawancara Kasi Pemerintahan hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022 jam 09.00 wib )

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum, menyatakan:

“Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci menyediakan papan data mengenai prosedur pelayanan kantor kami yang masyarakat bisa lihat dan memperoleh informasi mengenai visi, misi, dan layanan yang diberikan oleh Kantor Camat.” (Hasil wawancara Kasi Pelayanan Umum hari Rabu tanggal Agustus 2022 jam 09.30 wib)

Hal senada disampaikan oleh Kasi KK. Pemerintah, menyatakan:

“Penerapan perilaku birokrasi terkait kedisiplinan dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, Aparatur Sipil Negara (ASN) memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya surat yang di butuhkan oleh masyarakat”.(Hasil wawancara Kasi KK hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022 jam 10.00 wib)

Wawancara Kasi Akeudes, menyatakan:

“Aparatur Sipil Negara (ASN) selalu tepat waktu dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci tidak berbelit-belit, masyarakat cukup menuju bagian atau bidang sesuai dengan urusan yang diperlukannya lalu menunggu untuk dipanggil oleh petugas.” (Hasil wawancara Kasi Akeudes hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022 jam 10.30 wib)

Hal senada di sampaikan oleh Kasi Kesra dan PU, Menyatakan:

“Aparatur Sipil Negara (ASN) melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi dan prosedur yang ada di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci.” (Hasil wawancara Kasi Kesra dan PU hari Rabu tanggal Agustus 2022 jam 11.00 wib)

Wawancara dengan bapak Kasi Pengelola Pemerintah, menyatakan :

“Perilaku birokrasi terkait dengan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlakukan secara adil, siapa yang cepat datang dia yang cepat dilayani”. (Hasil wawancara Kasi Pengelola Pemerintah hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022 jam 11.30 wib)

Wawancara dengan Kasi Pemerintahan. Apa saja faktor-faktor penghambat terhadap perilaku birokrasi ASN pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci ?

“Faktor penghambat perilaku birokrasi Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci, lambatnya proses evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi tugas pokok administrasi, masih ada beberapa kepegawaiani kurang disiplin dalam ketepatan waktu sebagai hasil evaluasi kinerja, belum optimalnya kualitas etos kerja Aparatur Sipil Negara dan masih belum

meningkatnya tanggungjawab kepegawaian dalam menyelesaikan pekerjaan tugas administrasi di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci”. (Hasil wawancara Kasi Pemerintahan hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022 jam 14.30 wib)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh informan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa adanya kepedulian terhadap masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci, diperlakukan dengan adil oleh petugas dan mendapat perhatian dari Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci Aparatur Sipil Negara (ASN) melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi dan prosedur yang ada di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci.

### **Kedisiplinan**

Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi. Kedisiplinan merupakan prinsip yang dimiliki oleh orang yang memiliki perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan, memiliki kepatuhan dalam menjalankan aktivitasnya dan juga representatif terhadap kewenangan dalam mengembang kepemimpinan organisasi. Perilaku birokrat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci berkaitan dengan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Untuk mengetahui fakta yang ada dilapangan maka peneliti melakukan Wawancara dengan Kasi Pemerintahan, menyatakan:

“Kedisiplinan pegawai itu sangat penting untuk dipahami dan dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci dalam menjalankan tupoksinya. Setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) harus taat pada aturan kerja, harus bekerja sesuai dengan SOP, selain itu pegawai harus memiliki kedisiplinan baik itu kehadiran, ketepatan waktu dan bekerja dengan rajin masuk kantor”. (Hasil wawancara Kasi Pemerintahan hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022 jam 08.00 wib)

Wawancara dengan Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci, menyatakan:

“Saya menjalankan tugas setiap hari tentunya saya sebagai pimpinan harus mengarahkan bawahan untuk disiplin dalam bekerja. Saya mengajak Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci untuk membangun etos kerja yang baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat kemudian jika ada Aparatur Sipil Negara (ASN) saya yang melakukan kesalahan saya tidak langsung memberikan sanksi yang berat, karena pasti ada kebijaksanaan dalam suatu kebijakan jadi saya menegur secara lisan kemudian mengajak untuk berbicara dan menanyakan masalah yang di hadapi dan mencari solusi dari masalah tersebut”. (Hasil wawancara Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022 jam 08.30 wib)

Wawancara Kasi Pengelola Pemerinta, menyatakan:

“Respon Aparatur Sipil Negara (ASN) memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi. Peningkatan profesionalisme pegawai yang pertama disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN), terus membuat rencana kerja sesuai bidangnya apa yang mau dilakukan harus ada perencanaan agar pekerjaan itu efektif dan efisien”. (Hasil wawancara Kasi Pengelola Pemerintah hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022 jam 09.00 wib)

Wawancara dengan Kasi Akeudes, menyatakan:

“Aparatur Sipil Negara (ASN) yang melanggar aturan diberikan sanksi yang berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan. Dalam Peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Camat sudah baik, ini dibuktikan dari mereka bekerja sesuai aturan yang berlaku di Kantor Camat, adanya kesadaran pegawai untuk melakukan perubahan”. (Hasil wawancara Kasi Akeudes hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022 jam 09.30 wib)

Wawancara dengan Kasi Kesra dan PU, menyatakan:

“Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci dapat di ketahui bahwa pada dasarnya bersikap profesional dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai aparat sipil Negara disamping itu mereka harus dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas dan profesional”. (Hasil wawancara Kasi Kesra dan PU hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022 jam 10.00 wib)



Wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum, menyatakan:

“Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah tepat waktu dan patuh terhadap aturan yang berlaku di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci dalam memberikan pelayanan terutama dalam melengkapi kelengkapan datanya, jadi tergantung masyarakatnya apabila semua berkas yang dibutuhkan sudah lengkap maka pelayanan akan cepat diselesaikan, terkadang hanya saja menjadi kendala adalah sarana dan prasarana bermasalah seperti rusaknya komputer dan bermasalahnya jaringan komunikasi sehingga mengakibatkan terhambatnya proses penyelenggaraan pelayanan”. (Hasil wawancara Kasi Pelayanan Umum hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022 jam 10.30 wib)

Wawancara dengan Kasi KK. Menyatakan:

“Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah berusaha maksimal dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan dan datang tepat waktu, waktu melayani yang lama, selalu ramah dalam pelayanan, ketelitian dalam mengoreksi dokumen yang ada”. (Hasil wawancara Kasi KK hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022 jam 11.00 wib)

Wawancara dengan Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci Apa saja faktor-faktor penghambat terhadap perilaku birokrasi ASN pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci ?

Wawancara dengan Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci “Faktor penghambat sumber daya manusia, karena sumber daya manusia hal yang terpenting dalam mengembangkan tugas bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan dan datang tepat waktu, waktu melayani yang lama, selalu ramah dalam pelayanan, ketelitian dalam mengoreksi dokumen yang ada”. (Hasil wawancara Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022 jam 11.30 wib)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh informan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan tugas di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci sudah berjalan dengan baik, dimana Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas dan professional.

### **Tanggung Jawab**

Perilaku birokrat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai ASN Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci berkaitan dengan tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ada empat wujud tanggung jawab kerja yang harus dimiliki oleh aparat pemerintahan seperti: 1) tanggung jawab pada tupoksi; 2) tanggung jawab pada pimpinan;; 3) tanggung jawab pada publik. Tanggung jawab ini harus dimiliki oleh aparat pemerintah untuk bisa mengetahui perilaku birokrat yang bekerja pada suatu organisasi terkait dengan tanggungjawab yang diembannya. Tanggung jawab merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. Tanggung jawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian. Untuk mengetahui fakta yang ada dilapangan maka peneliti melakukan Wawancara dengan Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Bagaimana penerapan perilaku birokrasi terkait dengan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

“Perilaku birokrasi terkait dengan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan sesuai aturan dimana birokrasi publik idealnya harus memiliki sikap dan perilaku yang professional, tanggap dan aspiratif terhadap berbagai tuntutan dan kebutuhan yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat”. (Hasil wawancara Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci hari Jum’at tanggal 5 Agustus 2022 jam 08.00 wib)

Wawancara dengan Kasi Pemerintahan, menyatakan:

“Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus administrasi di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Contohnya dalam memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan, Aparatur Sipil Negara (ASN) memberikan syarat yang mudah di sediakan oleh pengguna layanan”. (Hasil wawancara Kasi Pemerintahan hari Jum’at tanggal 5 Agustus 2022 jam 08.30 wib)

Wawancara dengan Kasi Kesra dan PU, menyatakan:

“Dalam kaitannya dengan tanggung jawab, Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci mau memikul akibat resiko dan tanggung jawab atas kesalahan yang terjadi, bersedia untuk mengakui kesalahannya, bersedia untuk memperbaiki kesalahannya secepat mungkin dan memikul akibat dari perilaku, tindakan keputusan dan ucapan yang salah”. (Hasil wawancara Kasi Kesra dan PU hari Jum’at tanggal 5 Agustus 2022 jam 09.00 wib)

Wawancara dengan Kasi Pengelola Pemerintah, menyatakan:

“Di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci tidak memandang hubungan kekerabatan atau kenalan meskipun masyarakat yang datang kerabat atau kenalan dari petugas yang bertugas tetap saja mereka harus antri menunggu giliran. Semua dilayani dengan baik, adil dan tanggungjawab.” (Hasil wawancara Kasi Pengelola Pemerintah hari Jum’at tanggal 5 Agustus 2022 jam 09.30 wib)

Wawancara dengan Kasi Akeudes, menyatakan:

“Ada sebagian Aparatur Sipil Negara (ASN) atau staf yang kurang disiplin dan tanggungjawab dalam menyikapi tugas dan laporan pekerjaan yang kurang teliti, kalau tidak sesuai dengan laporan pegawai harus perbaikan lagi pekerjaannya”. (Hasil wawancara Kasi Akeudes, hari Jum’at tanggal 5 Agustus 2022 jam 10.00 wib)

Wawancara dengan Kasi Kkmenyatakan:

“Ada sebagian Aparatur Sipil Negara (ASN) atau staf patuh ada juga yang melanggar aturan di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci yang melanggar aturan dapat Sanksi sesuai pelanggaran yang dilakukan pegawai ASN Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci”. (Hasil wawancara Kasi KK hari Jum’at tanggal 5 Agustus 2022 jam 10.30 wib)

Wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum, menyatakan:

“Dalam kaitannya dengan tanggung jawab, Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci mau memikul akibat resiko dan tanggung jawab atas kesalahan yang terjadi, bersedia untuk mengakui kesalahannya, bersedia untuk memperbaiki kesalahannya secepat mungkin dan memikul akibat dari perilaku, tindakan keputusan dan ucapan yang salah”. (Hasil wawancara Kasi Pelayanan Umum, hari Jum’at tanggal 5 Agustus 2022 jam 11.00 wib)

Wawancara dengan Kasi Kesra dan PU. Apa saja faktor-faktor penghambat terhadap perilaku birokrasi ASN pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci ?

“Dalam kaitannya dengan tanggung jawab, yang jadi penghambat adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) lamban dalam menyelesaikan laporan kerja sehingga terbentur pelaksanaan tugas ada”. (Hasil wawancara Kasi Pelayanan Umum, hari Jum’at tanggal 5 Agustus 2022 jam 11.30 wib)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh informan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) bertanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Dalam peningkatan pekerjaan di mulai dari diri sendiri dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sehingga tercipta kesadaran dalam melaksanakan tugas.

### **Pembahasan**

Salah satu upaya dalam menjalankan tugas yang diberikan sebagai aparat pemerintahan Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci kepedulian terhadap masyarakat, daya tanggap (kepekaan) terhadap segala kebutuhan masyarakat memberikan kenyamanan kepada masyarakat khususnya Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci itu harus mampu beradaptasi dengan lingkungan disekitar. Selain itu pimpinan juga harus menunjukkan kepedulian terhadap bawahannya dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang menunjang pelayanan dan adanya sistem penghargaan sehingga pegawai Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci dapat bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepedulian dapat dilihat dari daya tanggap aparat, perhatian, dan juga inisiatif dalam bekerja.

Pimpinan sangat mengutamakan kedisiplinan pegawai terutama dalam membangun etos kerja, menaati peraturan yang ada dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai merupakan suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang

menunjukkan nilai-nilai kepatuhan, ketentraman, kesetiaan, ketaatan, ketertiban dan keteraturan. Karakteristik individu yang berkaitan dengan kebutuhan dalam pelayanan menunjukkan bahwa perilaku pegawai di Kantor Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci sudah mengupayakan kebutuhan dalam pelayanan.

Pegawai ASN dalam tanggung jawab sudah berjalan dengan baik sudah sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Maka dari itu aparat perlu melakukan sebuah inisiatif agar masyarakat bisa proaktif bekerja sama dengan Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Kemudian aparat yang juga tidak kalah memiliki peran penting pimpinan Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci dalam melaksanakan kerjasama dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan.

## **SIMPULAN**

Kepedulian Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci, diperlakukan dengan adil oleh petugas dan mendapat perhatian dari Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan tugas di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci sudah berjalan dengan baik, dimana Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Aparatur Sipil Negara (ASN) bertanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Dalam peningkatan pekerjaan di mulai dari diri sendiri dan kesadaran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sehingga tercipta kesadaran dalam melaksanakan tugas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Benveniste, Ruben, 1994. *Bureaucracy in Public Service*. John Wiley and Sons, USA.
- Davis, Norton, 1989. *The Structure of Unstructured Decision Processed*. Prentice Hall, Ohio University.
- Davis, McClay, 2009. *The Structure of Government in Public Service*. Prentice Hall, New York.
- Donald, John, 2008. *A Theory Government science*. Publishing by Fortune, New York.
- Dwiyanto, AB, 2004. *Tata Pemerintahan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Fredrich, Robert, 1957. *Perception of Government Public Service*. Allyn and Bacon, Massachusetts. (Diterjemahkan oleh Purwoko).
- Gebrald, Jr, 2007. *Development Management and Planning of Government*. Publishing by Economic Cooperation and Development.
- Gibson, Peter, 2010. *Teori-teori Birokrasi*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Griffin, Jr., 2002. *Application of Bureaucracy*. John Wiley and Sons, USA.
- Hart, Peter., 2005, *Strategic Management Concept and Cases*, Prentice Hall, New Jersey.
- Hedger, John, 2004. *Bureaucracy Theory and Practice*. Published by Prentice Hall, Ohio University, USA.
- Mangkunegara, 2008. *Organisasi Pemerintahan dan Management*, Penerbit Alumni, Bandung.
- Martoyo, S, 2003. *Teori Birokrasi dan Kebijakan Birokrasi*. Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernology. Ilmu Pemerintahan Baru*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Robbins, AG, 2008. *Analysis and Approach of Government Science*. Manchester University Press, Manchester.
- Sanapiah, P, 2000. *Pengantar Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Saputra, 2005. *Birokrasi dan Manajemen Organisasi*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Semil, AG, 2005. *Analysis and Approach of Strategy*. Manchester University Press, Manchester.
- Siagian, S.P. 2008. *Filsafat Administrasi*, Haji Masagung, Jakarta.
- Surich, George, 2008. *The Structure of Unstructured Decision Processed*. Prentice Hall, Ohio University.
- Thoha, Miftah, 2005. *Administrasi dan Kebijakan Publik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Thoha, Miftah, 2008. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Penerbit Rangkang Education, Yogyakarta.
- Widodo, TH., 2001. *Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Winardi, Abdi, 2004. *Teori Perilaku Birokrasi*. Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.
- Yaris, M, 2005. *Perilaku Birokrasi*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.