PROFESIONALISME APARAT SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LIMBOTO BARAT KABUPATEN GORONTALO

ARTIKEL JURNAL

CIANDAWATY AKASE
NIM. D02419021

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2023

PROFESIONALISME APARAT SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LIMBOTO BARAT KABUPATEN GORONTALO

Ciandawaty Akase[1], Rusly Abdurrahman Idji[2], Umar Sako Baderan[3]
[1,2,3]Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Muhammadiyah Gorontalo. 2023
Email: cian.akase@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out how the professionalism of state civil servants in public services at the West Limboto District Office, Gorontalo Regency. The research method uses a qualitative approach with a descriptive type of research. The results of the study found that the professionalism of the State Civil Apparatus in Public Service at the West Limboto District Office of Gorontalo Regency had not run well. Where of the 3 (three) indicators in seeing the professionalism of civil servants in public services, namely creativity indicators, ionovation indicators and responsiveness indicators, all three of which have not been optimally carried out by civil servants working at the West Limboto District Office. ASN has not been able to provide new ideas in service and is only fixated on the rules or standard procedures that have been set. There is still untimely service and there is a tendency to do fast service to people who have an introductory relationship with the service provider.

Keywords: State Civil Apparatus, Public Service, Professionalism

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Profesionalisme Aparat Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian didapatkan bahwa Profesionalisme Aparat Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo belum berjalan dengan baik. Dimana dari 3 (tiga) indikator dalam melihat profsionalisme ASN dalam pelayanan publik yakni indikator kreatifitas, indikator ionovasi dan indikator responsivitas yang ketiganya belum secara optimal dapat dijalankan oleh para ASN yang bekerja di Kantor Kecamatan Limboto Barat. ASN belum mampu memberikan ide-ide baru dalam pelayanan dan hanya terpaku pada aturan atupun prosedur baku yang telah ditetapkan. Masih adanya pelayanan yang tidak tepat waktu serta adanya kecenderungan melakukan pelayanan yang cepat kepada orang-orang yang memiliki hubungan perkenalan dengan pemberi layanan.

Kata Kunci: Aparat Sipil Negara, Pelayanan Publik, Profesionalisme

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparat Sipil Negara (ASN) menyatakan bahwa “Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas Negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang baik dan berwibawa maka diperlukan pembinaan yang sebaik-baiknya dengan suatu sistem pembinaan yang dapat mendorong peningkatan kinerja. Dalam melakukan kegiatan, pegawai memerlukan petunjuk kerja dari instansi agar pelaksanaannya sesuai dengan peraturan kerja yang ada di instansi pemerintah sehingga kinerja pegawai yang ada sesuai dengan harapan instansi. Selanjutnya, menurut Rivai dan Basri (2005), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Profesionalisme birokrasi merupakan prasyaratan mutlak untuk mewujudkan *good governance*

(Tjokrowinoto, 2001). Upaya untuk mewujudkan *good governance* memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efesien. Dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah yang demokratis sebagai konsekuensi diberlakukanya undang-undang tersebut, khususnya bagi aparatur pemerintah dituntut untuk lebih profesional didalam menjalankan tugas-tugasnya. Untuk mencapai tujuan publik yang demokratis itu, tentu kinerja birokrasi harus profesional, dan untuk mencapai profesionalitas birokrasi harus berpegang pada nilai efektivitas dan efesien (Widodo, 2005).

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik, maka diantara sepuluh prinsip *good gevernance* ada 3 (tiga) nilai administratif – manajerial mendasar yakni: efektifitas, efesiensi dan profesionalisme (Widodo, 2005). Namun tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat menjadi kenyataan,apabila didukung oleh aparatur yang memiliki profesionalitas tinggi yang mengedepankan terpenuhinya transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas publik, yakni dengan menekan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber keuangan pemerintah (negara) dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Sondang P. Siagian (2014) “menyatakan bahwa profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat diatas memerlukan pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan (masyarakat). dengan pengetahuan dan keterampilan dimiliki oleh aparatur maka akan “tercapainya keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai. Menurut Sondang P. Siagian (2014) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi:

a. Kreatifitas (*creativity*).

Kreativitas merupakan kemampuan berpikir tingkat tinggi yang mengimplikasikan terjadinya eskalasi dalam kemampuan berpikir, ditandai oleh suksesi, diskontinuitas, diferensiasi, dan integrasi antara tahap perkembangan. kreativitas juga dapat bermakna sebagai kreasi terbaru dan orisinil yang tercipta, sebab kreativitas suatu proses mental yang unik untuk menghasilkan sesuatu yang baru, berbeda dan orisinil. Kreativitas merupakan kegiatan otak yang teratur komprehensif, imajinatif menuju suatu hasil yang orisinil. Definisi sederhana yang sering digunakan secara luas tentang kreativitas adalah

kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru. Wujudnya adalah tindakan manusia.

b. Inovasi (*Innovation*)

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberpa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi menurut Said dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi (Said, 2007). Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan (Susanto, 2010). Menurut Hamel, inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh yang siginifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan (Ancok, 2012).

c. Responsivitas (*responsivity*)

Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur didalam perundang-undangan. Menurut Hassel Nogi (2005), Responsivitas menunjukan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Terkait dengan Profesionalisme ASN dalam pelayanan publik, telah ada penelitian yang serupa dilakukan. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Veronica Lesyani Monintja, Sarah Sambiran, dan Michael S. Mantiri (2017), dengan judul Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kebupaten Minahasa). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalitas aparatur sipil Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa menunjukkan pada tingkat yang baik, meskipun begitu perlu adanya pembenaha oleh Dinas tersebut serta dukungan dari Bupati demi terciptanya Kepuasan masyarakat pada pelayanan oleh pemerintah. Selanjutnya penelitian oleh Ernawati Darwin (2015) dengan judul Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario. Dimana hasil penelitian yang diapatkan bahwa Profesionalisme aparatur pelayanan publik di Kecamatan Sario ada banyak kelemahan yang juga terjadi dalam hal kejelasan dalam pemahaman terhadap tahapan-tahapan pelayanan publik yang meliputi adanya pungutan tidak resmi, tidak efisien waktu sehingga proses penyelesaian lambat, dan kurangnya kesadaran akan tugas dan tanggung jawab pegawai.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Febriyanti Rahmah, Murdiansyah Herman, dan Fika Fibriyanita (2020), dengan judul Profesionalisme Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran profesionalisme kerja dengan menggunakan aspek kreatifitas, inovasi dan responsifitas masih dikatakan belum optimal dikarenakan banyaknya aparatur sipil negara yang kurang memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas, selain

itu sarana dan prasarana sudah tidak memadai.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis bahwa kemudahan/solusi pelayanan yang diberikan oleh pegawai akan lebih cepat jika penerima pelayanan tersebut kenal atau memiliki kekerabatan dengan pegawai, atau menggunakan bantuan dari kepala lingkungan atau kepala desa yang akan mengurusnya. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa perbedaan perlakuan pelayanan dari birokrasi tidaklah dapat di hilangkan. Apalagi, jika penerima layanan tersebut memiliki kedudukan tinggi di bandingkan yang lainnya. Maka, dengan segera pegawai kecamatan membantu proses pelayanan. Akuntabilitas pelayanan terhadap solusi pelayanan yang diberikan seharusnya ialah solusi terbaik bagi masyarakat sebagai penerima layanan guna kemudahan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan status pengguna jasa. Dengan demikian, akan tercapai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Selain itu, terdapat fakta di lokasi penelitian bahwa kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sangat minim. Dimana setiap harinya pegawai datang terlambat dan keluar di jam-jam kantor sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan sering tertunda dan masyarakat harus menunggu lama. Hal ini jelaslah menunjukkan bahwa solusi pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih jauh dari harapan dari masyarakat. Tertanamnya budaya yang menempatkan birokrasi sebagai pihak yang harus dilayani oleh masyarakat, pelayanan yang harus dilakukan masyarakat. Sewaktu-waktu dapat digunakan untuk membangun akses ke birokrasi. Dalam penyelenggaraan otonomi daerah tidak dapat menganggap bahwa masyarakat itu hanyalah semata-mata sebagai "konsumen" pelayanan publik. Tetapi dituntut adanya kemampuan untuk memperlakukan masyarakat sebagai "*citizen*" termasuk bagaimana meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Untuk itu, semua ASN di daerah harus memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik sebagai wujud pelaksanaan Reformasi Birokrasi di daerah provinsi dan kabupaten/kota. ASN sebagai garda terdepan dalam pelayanan harus memiliki kreatifitas dan inovasi dalam pemberian pelayanan. ASN harus memiliki ide-ide yang baru serta memiliki pemikiran jauh kedepan dan mampu dalam mengakomodir perubahan zaman termasuk peningkatan pelayanan yang sudah harus berbasis teknologi (*e-gov*). Dalam hal kreativitas dan inovasi belum ditemukan pada ASN dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif pada prinsipnya merupakan salah satu upaya untuk menemukan teori yang dapat menunjang hasil peneletian dan hal itu dilakukan melalui pendekatan induktif. Dengan pendekatan tersebut data dikumpulkan kemudian dianalisis, diabstrasikan, sehingga muncul teori-teori sebagai penemuan penelitian kualitatif. Hal ini dimaksudkan karena, penelitian kualitatif data ditunjang dengan menggunakan data kuantitatif, tetapi yang sering terjadi pada umumnya tidak menggunakan analisis kuantitatif bersama-sama. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kedua pendekatan tersebut memungkinkan untuk digunakan apabila desainya dalam memanfaatkan satu paradigma sedangkan paradigma lainnya hanya seebagai pelengkap. Alasan menggunakan pendekatan kualitatif karena lebih mudah mengadakan penyesuaian dengan kenyataan yang berdimensi ganda, lebih mudah menyajikan secara langsung keterkaitan antara hubungan penelitian dan subjek penelitian, memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan banyak pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi.

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada hasil pengamatan peneliti. Sehingga peran manusia sebagai instrumen penelitian menjadi suatu keharuan. Bahkan, dalam penelitian kualitatif, posisi peneliti menjadi instrumen kunci (*the key instrument*). Untuk itu, validitas dan rehabilitas data kualitatif banyak tergantung pada keterampilan metodologis, kepekaan, dan integritas peneliti sendiri. Untuk dapat memahami makna dan menafsirkan fenomena dan simbol-simbol interaksi di lokasi penelitian dibutuhkan keterlibatan dan penghayatan peneliti terhadap subjek penelitian di lapangan. Dengan keterlibatan dan penghayatan tersebut peneliti memberikan *judgement* dalam menafsirkan makna yang terkandung di dalamnya. Hal ini menjadi alasan lain kenapa peneliti harus menjadi instrument kunci penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Kantor Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo dengan pertimbangan bahwa persoalan terkait profesionalisme Aparat Sipil Negara yang terjadi di lokasi tersebut. Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan, mulai bulan Maret sampai dengan April 2023. Sumber data dalam penelitian ini menurut Riduwan (2005) dihimpun langsung oleh peneliti disebut sumber primer dan apabila apabila melalui tangan kedua disebut sumber sekunder.

1. Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan melalui hasil wawancara langsung dengan pihak yang menjadi objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya adalah;
   a. Kepala Kantor Kecamatan
   b. Sekretaris Kecamatan
   c. Kepala Bagian Pelayanan
   d. Kasubag Tata Usaha
   e. Masyarakat : 5 orang

   Adapun jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah 9 orang
2. Sumber data sekunder adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian

Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi;

a. Observasi; adalah proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematik tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu yang diteliti (Indriantoro dan Supomo, 2009). Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara langsung.
b. Wawancara; adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu" Esterberg dalam Sugiyono (2013).
c. Dokumentasi; merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi" (Irawan Soehartono, 2009).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Limboto Barat merupakan salah satu dari 19 Kecamatan yang ada di Kabupaten Gorontalo yang terdiri dari 10 Desa dan 46 Dusun dengan luas 168.67Km² atau sebesar 168,67 % dari luas wilayah Kabupaten Gorontalo. Kecamatan Limboto Barat terletak disebelah Barat dari Kota Limboto yang merupakan Ibukota Kabupaten Gorontalo dengan batas- batas wilayah administrative sebagai berikut:

- SebelahTimur berbatasan dengan Kecamatan Limboto
- Sebelah Barat berbatasan dengan KecamatanTibawa
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Gorontalo
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tabongo dan Kecamatan Dungaliyo.

Kecamatan Limboto Barat lahir pada tanggal 15 Maret 2003 yang terbentuk berdasarkan PERDA Nomor 43 Tahun 2002 dengan Ibukota Kecamatan yaitu desa Huidu dengan luas wilayah 168,67 Km^2 atau sebesar 168,67 % dari luas wilayah Kabupaten Gorontalo yang terdiri dari 10 desa dan 46 dusun sesudah dimekarkan. Kecamatan Limboto Barat yang terletak disebelah Barat dari Kecamatan Limboto lahir dari inisiatif tokoh-tokoh masyarakat yang ada diwilayah Barat dengan tujuan:

1. Pemerintahan yang berorientasi otonomi daerah menghendaki adanya kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat,percepatan dan pemerataan pembangunan dalam upaya perbaikan kesejahteraan masyarakat di segala bidang.
2. Meningkatkan dan memperlancar sumber pendapatan asli daerah dalam menunjang pelaksanaan otonomi daerah.
3. Menggali dan mengembangkan potensi sumber daya alam yang belum termanfaatkan untuk dikelola secara maksimal agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.
4. Meningkatkan dan memanfaatkan potensi sumber daya manusia secara maksimal agar potensi SDM tersebut dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan bangsa.
5. Menciptakan efisiensi dalam pemerintahan di kecamatan Limboto bagian Barat, serta memberikan peluang untuk terbukanya lapangan kerja baru di wilayah Kecamatan Limboto Barat sebagai konsekuensi terbentuknya kecamatan yang baru.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Profesionalisme Aparat Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. Adapun yang menjadi pokok masalah yang didapatkan melalui hasil observasi awal dan dituangkan dalam sub bagian bab identifikasi masalah adalah: 1) Masih adanya perbedaan perlakuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat; dan 2) Masih minimnya kedisplinan pegawai dalam pemberian pelayanan. Kedua masalah yang ditemukan pada saat observasi awal tersebut, oleh penulis menuangkannya dalam kajian penelitian serta dikombinasikan dengan rujukan teori profesionalisme aparat yang dikemukakan Sondang P. Siagian (2014) dengan indikator profesionalisme kerja yakni: 1) Kreatifitas (*creativity*), 2) Inovasi (*Innovation*), dan 3) Responsivitas (*responsivity*). Kemudian oleh peneliti, rujukan atas teori terkait profesionalisme aparat tersebut dijadikan dalam bentuk pertanyaan yang diajukan kepada informan dalam penelitian ini. Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

a. Kreatifitas (*creativity*)

Kreativitas merupakan kemampuan berpikir tingkat tinggi yang mengimplikasikan terjadinya eskalasi dalam kemampuan berpikir, ditandai oleh suksesi, diskontinuitas, diferensiasi, dan integrasi antara tahap perkembangan. kreativitas juga dapat bermakna sebagai kreasi terbaru dan orisinil yang tercipta,

sebab kreativitas suatu proses mental yang unik untuk menghasilkan sesuatu yang baru, berbeda dan orisinil. Kreativitas merupakan kegiatan otak yang teratur komprehensif, imajinatif menuju suatu hasil yang orisinil. Rogers dalam Utami Munandar (2014) bahwa "kreativitas adalah kecenderungan untuk mengaktualisasi diri, mewujudkan potensi, dorongan untuk berkembang dan menjadi matang, kecenderungan untuk mengekspresikan dan mengaktifkan semua kemampuan organisme". Demikian pula Clark Moustakis dalam Utami Munandar (2014) menyatakan bahwa "kreativitas adalah pengalaman mengekspresikan dan mengaktualisasikan identitas individu dalam bentuk terpadu dalam hubungan dengan diri sendiri, dengan alam,dan dengan orang lain". Menurut Sternberg dalam Utami Munandar (2014), yaitu "kreativitas adalah titik pertemuan yang khas antara tiga atribut psikologis: inteligensi, gaya kognitif, dan kepribadian/motivasi".

Menyangkut indikator kreatifitas dalam melihat sejauh mana profesionalisme ASN dalam pelayanan publik di Kantor Camat Limboto Barat Kabupaten Gorontalo, peneliti melakukan wawancara kepada para informan yang telah ditetapkan sebagaiman yang tertuang dalam sumber data penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses wawancara yang dilakukan kepada para informan yang terdiri atas Pimpinan Kecamatan, para ASN/pegawai serta masyarakat yang sedang ataupun telah menerima pelayanan dapat disimpulkan bahwa profesionalisme ASN jika dilihat dari indikator kreativitas daiapatkan *pertama* dilihat dari adanya ide-ide baru yang dilakukan pegawai dalam pelayanan masih belum ada. Dimana para pegawai belum memiliki ide-ide baru dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan hanya bekerja sesuai dengan apa adanya. *Kedua* terkait dengan adanya hambatan dan solusi yang ditawarkan atas hambatan yang terjadi masih belum belum baik. Dimana para pegawai ketika ada hambatan yang ditemui baik itu berasal dari dalam maupun luar (masyarakat) belum bisa memberikan solusi atas hambatan tersebut. *Ketiga* belum menganut system pelayanan digital. Sehingga pelayanan yang diberikan selama ini masih tradisional. Masyarakat harus secara langsung mendatangi kantor kecamatan guna mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan terkait administrasi.

Berdasarkan atas temuan yang didapatkan dari hasil penelitian baik melalui observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa kreativitas pegawai dalam profesionalisme ASN dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo belum baik. Dimana belum ada ide-ide baru yang dilakukan oleh ASN dalam pemberian pelayanan. Kemudian belum ada juga tawaran solusi yang diberikan jika menemukan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan seperti jika ada masyarakat yang meminta pelayanan kemudian terhambat dengan tanda tangan dari pimpinan yang lagi berada diluar. Seharusnya dengan adanya kemajuan teknologi saat ini pelayanan atas surta menyurat sudah dilakukan secara digital/online sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu surat yang diminta untuk ditanda tangani secara langsung.

b. Inovasi (*Innovation*)

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberpa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu oganisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin

meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaiakan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Iwantono (2005) Inovasi adalah pencarian secara terarah dan terorganisasi atas perubahan yang terjadi dan di dalam analisis sistematis atas peluang, sebagian besar inovasi yang berhasil adalah yang dapat memanfaatkan perubahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses wawancara yang dilakukan kepada para informan yang terdiri atas Pimpinan Kecamatan, para staf/pegawai serta masyarakat yang sedang ataupun telah menerima pelayanan dapat disimpulkan bahwa terkait indikator inovasi dalam profesionalisme ASN dalam pelayanan publik didapatkan, *Pertama* adanya alur atau mekanisme dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Camat telah sesuai dengan harapan. Dimana dari pihak kecamatan telah membuat alur dalam pemberian pelayanan. Hal ini dilakukan guna terjadinya tertib dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. *Kedua* bahwa mekanisme ataupun alur yang ditetapkan oleh pihak Kantor Kecamatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat telah atau lebih memudahkan dalam proses pelayanan. Dimana para masyarakat yang datang dalam pengurusan berkas atau layanan administrasi telah dimudahkan dengan adanya mekanisme ataupun alur yang telah ditetapkan. *Ketiga* bahwa profesionalisme pegawai dilihat dari konsisten dengan waktu yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan dapat dikatakan belum konsisten. Dimana para pegawai belum secara tepat waktu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. *Keempat* bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Camat Limboto Barat belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Dimana para pegawai belum konsisten dalam waktu pelayanan sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu lama dalam menerima pelayanan yang diberikan.

c. Responsivitas (*responsivity*)

Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur didalam perundang-undangan. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2006). Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005).

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui proses wawancara yang dilakukan kepada para informan yang terdiri atas Pimpinan Kecamatan, para staf/pegawai serta masyarakat yang sedang ataupun telah menerima pelayanan terkait indikator responsivitas dalam profesionalisme ASN dalam pelayanan publik didapatkan, *Pertama* bahwa pemberian pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Limboto Barat terjadi perbedaan perlakuan. Dimana sebagaimana penuturan dari beberapa masyarakat yang diwawancarai bahwa

jika ada masyarakat yang akan mengurus berkas dan kenal dengan pegawai di Kantor Kecamatan, maka pelayanan yang diterima oleh masyarakat tersebut lebih cepat dari masyarakat lain yang tidak memiliki kenalan di Kantor Kecamatan. *Kedua* bahwa pemberian pelayanan diberikan sesuai dengan kedatangan. Dimana para pegawai akan memberikan pelayanan berdasarkan kedatangan dari masyarakat yang meminta pelayanan. Namun hal tersebut bisa berlaku berbeda jika masyarakat yang datang memiliki kenalan dengan pegawai di Kantor Kecamatan. Dimana sesuai penuturan dari masyarakat bahwa akan terjadi pelayanan yang cepat jika masyarakat yang meminta pelayanan memiliki kenalan dengan pegawai yang melayani. *Ketiga* bahwa dalam pemberian pelayanan para pegawai telah melakukannya dengan cepat dan ramah. Penuturan dari masyarakat yang diwawancarai terkait kecepatan serta keramahan pegawai dalam pemberian pelayanan didapatkan telah sesuai dengan harapan mereka yang para pegawai selalu cepat dan ramah dalam pelayanan yang diberikan. Dan *Keempat* bahwa para pegawai yang memberikan pelayanan tidak setiap jam berada ditempat pelayanan. Dimana sesuai dengan penuturan dari masyarakat yang meminta pelayanan bahwa ketika mengurus persuratan di Kantor Kecamatan kadang pegawai yang melayani sedang berada diluar kantor sehingga masyarakat harus menunggu pegawai yang melayani tersebut datang.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme Aparat Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo belum berjalan dengan baik. Dimana dari 3 (tiga) indikator dalam melihat profsionalisme ASN dalam pelayanan publik yakni indikator kreatifitas, indikator ionovasi dan indikator responsivitas yang ketiganya belum secara optimal dapat dijalankan oleh para ASN yang bekerja di Kantor Kecamatan Limboto Barat. ASN belum mampu memberikan ide-ide baru dalam pelayanan dan hanya terpaku pada aturan atupun prosedur baku yang telah ditetapkan. Masih adanya pelayanan yang tidak tepat waktu serta adanya kecenderungan melakukan pelayanan yang cepat kepada orang-orang yang memiliki hubungan perkenalan dengan pemberi layanan.

Saran

Berdasar atas simpulan yang telah diuraikan diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

a. ASN perlu melakukan kreatifitas dalam pemberian pelayanan, harus ada ide-ide yang baru yang dapat ditawarkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
b. ASN harus inovatif dalam pemberian pelayanan. Dengan adanya kemajuan zaman, pelayanan sudah harus berorientasi secara digital.
c. ASN harus lebih responsif dalam pemberian pelayanan. Jangan ada pemberian pelayanan karena disebabkan adanya hubungan kekeluargaan ataupun pertemanan

DAFTAR PUSTAKA

Ancok, Djamaludin. (2012). Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta

Basri¸ A. F. M., dan Rivai, V. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.

Dwiyanto, Agus. (2006). Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.

Ernawati Darwin. (2015). Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario

Febriyanti Rahmah, Murdiansyah Herman, dan Fika Fibriyanita. (2020). Profesionalisme Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut
Hessel, Nogi. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
Indriantoro, Nur, dan Supomo, Bambang. (2009) Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
Iwantono, Sutrisno. (2002). Kiat Sukses Berwirausaha; Strategi Baru Mengelola Usaha Kecil Dan Menengah. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
Munandar, Utami. (2014). Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat. Jakarta: Rineka Cipta
Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Riduwan. (2005). Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Alfabeta. Bandung
Said, M. Mas'ud. (2007). Birokrasi di Negara Birokratis. Malang: UMM Press.
Siagian, Sondang. (2014). Manajemen Sumber Saya Manusia. STIE YKPN: Yogyakarta.
Sugiyono. (2013). Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: CV. Alfabeta
Susanto. (2010). Management Gems. Jakarta: Kompas
Tjokrowinoto, M. (2001). Birokrasi Pembangunan Masyarakat. Seminar Nasional HIPPIS. Yogyakarta: HIPPIS
Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
Widodo, dkk. (2005). Pembaharuan Otonomi Daerah. Yogyakarta. APMD Press.
Veronica Lesyani Monintja, Sarah Sambiran, dan Michael S. Mantiri. (2017). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kebupaten Minahasa).