Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2776-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Print)

Prososial Behavior Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara

Tri Mentari Putri Humagi[1], Salma Rivani Luawo[2], Sakbir[3]
[1]Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Gorontalo, Indonesia
Corresponding Author: Tri Mentar Putri Humangi, e-mail: mentariputri0209@gmail.com

Published: May , 2021

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menegetahui Prososial Behavior Pada ASN dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan penedekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan perilaku prososial ASN, khususnya dalam aspek kerja sama, tolong-menolong, dan kejujuran, masih belum optimal dan menimbulkan dampak signifikan. Kurangnya kerja sama yang terstruktur menghambat efektivitas pelayanan publik dan melemahkan semangat gotong royong masyarakat. Minimnya tolong-menolong menciptakan kesan ASN kurang peduli terhadap kebutuhan mendesak, pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sementara ketidaktransparanan dan perlakuan pilih kasih dalam kejujuran menghambat terciptanya pemerintahan yang transparan, dan memperburuk kualitas hubungan sosial antara pemerintah dan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan langkah perbaikan yang lebih terarah dan konsisten sesuai nilai-nilai budaya local

Kata Kunci: *Prososial Behavior, Pelayanan Publik*

Abstract

The purpose of this study is to determine the Prosocial Behavior of ASN in the Implementation of Public Services at the Atinggola District Office, North Gorontalo Regency. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. The results of this study indicate that the prosocial behavior of ASN, especially in the aspects of cooperation, mutual assistance, and honesty, is still not optimal and has a significant impact. The lack of structured cooperation hinders the effectiveness of public services and weakens the spirit of mutual cooperation in the community. The lack of mutual assistance creates the impression that ASN is less concerned with urgent needs, ultimately reducing the level of public satisfaction with public services. Meanwhile, the lack of transparency and favoritism in honesty hinder the creation of transparent governance, and worsen the quality of social relations between the government and the community. To improve the quality of public services, more focused and consistent improvement steps are needed according to local cultural values

Keywords: *Prosocial Behavior, Public Services*

PENDAHULUAN

Peran sumber daya manusia sangat vital dalam mencapai tujuan organisasi. Meskipun sebuah organisasi memiliki modal, metode, dan mesin, namun hasil yang optimal tidak dapat tercapai tanpa dukungan dari sumber daya manusia yang memiliki kinerja optimal. Sumber Daya Manusia menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan sebuah organisasi dikarenakan Sumber Daya Manusia adalah motor utama yang membuat organisasi menjadi dinamis (Pradnyana & Lestari, 2016).

Salah satu aspek dari Sumber Daya Manusia yang paling urgen saat ini, tidak hanya terkait dengan penguasaan SDM terhadap teknologi ataupun kecerdasan SDM dalam bidang tertentu tetapi yang paling utama adalah terkait dengan sikap dan perilaku Sumber Daya Manusia di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sikap dan perilaku tercermin dari keseharian SDM pada lingkungan kerjanya, cara dia bersosialisasi, berkomunikasi, menjalin hubungan dengan pimpinan, rekan kerja dan masyarakat, menghargai orang lain, bekersajama, tolong menolong dan sebagainya.

(Fadly et al., 2023) juga menjelaskan bahwa tingkah laku menolong atau yang dapat dikenal dengan perilaku prososial adalah suatu tindakan yang dilakukan seseorang dengan maksud memberikan pertolongan kepada orang lain dan tidak memberikan manfaat bagi orang yang memberikan pertolongan.Perilaku prososial dalam pelayanan publik sangat penting karena berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang di terima masyarakat. Ketika pegawai publik menunjukkan sikap empati dan niat untuk membantu,hal ini menciptakan hubungan yang positif antara pemerintah dan warga. Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana didalam peraturan tersebut, pelayanan publik didefiniskan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteran masyarakat. Di bentuk UU Pelayanan publik ini memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintah dan kooporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik.

Prososial behavior dalam pelayanan publik berakar dari kebutuhan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih manusiawi,efisien,dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks ini,prososial behavior merujuk pada tindakan atau perilaku yang bertujuan membantu orang lain tanpa mengharapkan imbalan pribadi. Perilaku ini sangat penting dalam pelayanan publik, karena fokus utama pelayanan yaitu memberikan manfaat kepada masyarakat (Asih dan Pratiwi, 2010)

Ada beberapa faktor munculnya prososial behavior dalam pelayanan publik. Pertama nilai-nilai etika dan moral yang kuat sering kali menjadi dasar bagi individu yang bekerja di sektor publik. (Asih & Pratiwi, 2010) menyatakan bahwa "Kita tidak dapat menghindari keterlibatan dalam etika, karena apa yang kita lakukan-dan apa yang tidak kita lakukan-selalu merupakan sasaran evaluasi etis yang mungkin. Siapapun akan berpikir tentang apa yang harus ia lakukan, sadar atau tidak sadar, terlibat dalam etika". Reformasi pelayanan publik membuat kesadaran etis menjadi perhatian, bahwa memiliki perilaku etis menjadi sesuatu yang penting. Etika publik sebagaimana (Batson & Shaw, 1991) dalam kaitannya dengan pelayanan publik, merupakan refleksi tentang standar norma yang menentukan baik dan buruk, benar/salah perilaku, tindakan dan keputusan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka menjalankan pelayanan publik.Integritas publik menuntut para pemimpin dan pejabat publik untuk memiliki komitmen moral untuk mempertimbangkan keseimbangan antara penilaian kelembagaan, dimensi-dimensi pribadi dan kebijaksanaan dalam pelayanan publik.

Prososial behavior ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan tanggung jawab, etika, dan peran ASN dalam melayani masyarakat. ASN diharapkan tidak hanya menjalankan tugasnya secara teknis, tetapi juga mampu menunjukkan sikap peduli dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, prososial behavior ini mencakup perilaku membantu, bekerja sama, memberikan informasi yang jelas, serta menunjukkan empati kepada masyarakat yang membutuhkan layanan. Terbaru Presiden Joko Widodo pada tanggal 27 Juli 2021 yang bertepatan dengan hari jadi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia ke 62 secara resmi memperkenalkan Core Values dan Employer Branding kepada Aparatur Sipil Negara (ASN). ASN memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, berperan sebagai pemersatu bangsa sehingga diperlukan kesatuan langkah dalam konsep dan tata kerja dari pemerintah pusat sampai dengan pemerintah daerah. Tujuan Core Values ini adalah penguatan kompetensi ASN agar mumpuni dalam penyelenggaraan pelayanan publik,dan profesionalisme yang optimal. Core Values salah satunya adalah berkaitan dengan sikap yang berorientasi pelayanan, Sedangkan employer branding adalah wujud semangat dalam memberikan layanan yang prima.

Agama islam menganjurkan untuk berbuat baik kepada sesama Jika seseorang memberikan kebaikan kepada orang lain, maka kebaikan itu akan kembali kepadanya. Siapa saja yang memberi, maka suatu saat juga akan mendapatkan. Begitu pula sebaliknya, orang yang tidak pernah memberi sesuatu miliknya maka juga tidak akan mendapatkan dari orang lain. Kebaikan yang diterima seseorang pada hakekatnya adalah miliknya sendiri. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-isra ayat 7 sebagai berikut:

مَرَّةٍ اَوَّلَ دَخَلُوْهُ كَمَا الْمَسْجِدَ وَلِيَدْخُلُوا وُجُوْهَكُمْ لِيَسُۤـُٔوْا الْاٰخِرَةِ وَعْدُ جَاۤءَ فَاِذَا فَلَهَاۗ اَسَأْتُمْ ۗوَاِنْ لِاَنْفُسِكُمْ اَحْسَنْتُمْ اَحْسَنْتُمْ اِنْ تَتْبِيْرًا عَلَوْا مَا وَّلِيُتَبِّرُوْا

"Jika berbuat baik, (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri. Jika kamu berbuat jahat, (kerugian dari kejahatan) itu kembali kepada dirimu sendiri. Apabila datang saat (kerusakan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu, untuk memasuki masjid (Baitulmaqdis) sebagaimana memasukinya ketika pertama kali, dan untuk membinasakan apa saja yang mereka kuasai."

Ayat ini menegaskan prinsip sebab-akibat dalam perilaku manusia, di mana perbuatan baik membawa manfaat bagi diri sendiri, sedangkan perbuatan jahat membawa keburukan bagi pelakunya.

Tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana menghadirkan aparatur yang mempunyai sikap mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan budi pekerti, keluhuran. Sikap prososial pada Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai dampak yang signifikan juga terhadap kesejahteraan psikologis mereka, Oleh karena itu, Mendorong perilaku prososial di kalangan ASN dapat meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan mental mereka secara keseluruhan. setiap aparatur birokrasi harus memahami prinsip-prinsip etika yang berasal dari berbagai kebajikan moral, membina diri untuk menghayati prinsip-prinsip etika tersebut secara sungguh-sungguh, dan menerapkannya semaksimal mungkin dalam tindakan resminya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Kantor kecamatan atinggola kabupaten gorontalo utara ditemukan permasalahan Prososial Behavior, Seperti belum mempunyai forum atau mekanisme khusus yang terstruktur untuk menjalin kerjasama yang berkelanjutan, kurangnya komunikasi,Rendahnya partisipasi masyarakat, serta adanaya kepentingan pribadi atau kelompok yang menghambat kerja sama, dan juga turut mempengaruhi kulitas pelayanan publik.

Selanjutnya ditemukan kuranganya sikap tolong menolong di kantor kecamatan atinggola kabupaten gorontalo utara, Seperti di Kecamatan Atinggola cenderung masih terbatas pada tugas dan tanggung jawab yang diatur oleh prosedur resmi. Masyarakat merasakan bahwa keterlibatan ASN dalam membantu mereka di luar kewajiban formal, seperti urusan administrasi atau prosedur tertentu, masih minim. Sikap ASN dinilai kurang fleksibel dan kurang menunjukkan inisiatif untuk memberikan bantuan tambahan atau solusi yang lebih responsif terhadap permasalahan masyarakat. Meski terdapat beberapa ASN yang berusaha membantu, mayoritas masyarakat merasa pelayanan yang diberikan belum optimal, terutama dalam aspek tolong-menolong di luar prosedur. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti fokus ASN pada aturan, keterbatasan waktu dan beban kerja, serta kurangnya pemahaman tentang pentingnya penerapan perilaku prososial yang lebih luas

Masalah berikut yang ditemukan adalah kurangnnya kejujuran dilingkungan kantor dapat menimbulkan berbagai masalah,mulai dari penurunan kepercayaan antar pegawai hingga kerugiaan bagi instansi secara keseluruhan. Masyarakat merasa pelayanan seringkali tidak transparan, dengan informasi yang tidak jelas dan adanya perlakuan pilih kasih terhadap beberapa pihak, yang mengurangi kepercayaan dan kepuasan mereka. Meskipun ada ASN yang berusaha menjaga integritas dan transparansi, tekanan eksternal dari harapan masyarakat yang tidak sesuai prosedur, serta tantangan internal seperti beban kerja dan inkonsistensi antar rekan kerja, turut mempengaruhi kualitas pelayanan.

Penelitian sebelumnya dari (Antonius & Wahyu, 2020). Peran Perilaku Prososial, Efikasi Diri dan Empati pada Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di Bali. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa angka R square sebesar 0,414, hal ini berarti 41% perilaku prososial dapat dijelaskan bersama-sama oleh variabel efikasi diri dan empati. Pada uji t dalam regresi terlihat bahwa nilai standardized coefficient empati sebesar 0,420. Hal ini menunjukan bahwa empati adalah

variabel independen yang paling berkontribusi terhadap perilaku prososial sebesar 42% dibandingkan dengan sumbangan dari efikasi diri sebesar 31%.

(Zulkieflimansyah et al., 2023) Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi dalam melayani Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara masih perlu ditingkatkan agar masyarakat benar-benar mendapatkan pelayanan yang maksimal. Hal ini terlihat dari 1) kepedulian terhadap masyarakat masih kurang karena masih adanya tindakan-tindakan diskriminatif dan masyarakat akan lebih percaya terhadap kinerja aparatur apabila terdapat transparansi dan profesionalisme dalam pendataan; 2) disiplin pegawai juga kurang karena sering ditemukan datang kerja terlambat, pulang lebih awal dan dress code kadang tidak dipatuhi; dan 3) dalam hal tanggung jawab.

Berbeda dengan penelitian keduanya, pada kajian ini penulis lebih melakukan pendalaman terhadap sikap Prososial Behavior ASN yang ada di Kantor Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara dengan menggunakan pendekatan kuaitatif yang akan memberikan gambaran utuh terkait sikap ASN dalam memberikan pelayanan public.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Arikunto (2013). Pendekatan kualitatif dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini dikarenakan pendekatan ini dapat digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terkait dengan Prososial Behavior Pada ASN dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Adapun infroman dalam penelitian ini adalah; Camat, Sekertaris Camat, Kepala Seksi Pemerintahan, Staf Pegawai sebanyak 3 orang dan Masyarakat sebanyak 5 orang

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. (Nasution, 2023) keseluruhan proses berlangsung pada saat penelitian dimana analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dengan (a) Reduksi data (Reduction Data), (b) Penyajian data (data display), (c) Kesimpulan atau Vertivikasi (Conclusion or Verification).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perilaku prososial Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Atinggola, yang terletak di wilayah dengan nilai-nilai budaya lokal yang kuat, khususnya yang terkait dengan gotong royong dan kebersamaan. Prososial behavior, yang mencakup sikap empati, dan kejujuran saling membantu, serta kerjasama antara ASN dan masyarakat, memiliki peranan penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang optimal.

Berikut adalah uraian pembahasan beerapa indikator Prososial behavior yang harus ada pada Aparatur Negeri Sipil.

Berbagi

Prososial behavior Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor Kecamatan Atinggola, khususnya dalam aspek berbagi perasaan dengan masyarakat. Berbagi perasaan dalam konteks ini merujuk pada kemampuan ASN untuk menunjukkan empati, mendengarkan perasaan masyarakat, dan memberikan respons yang mendukung, baik dalam situasi kebahagiaan maupun kesulitan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, aspek prososial behavior ASN di Kecamatan Atinggola, terutama dalam hal berbagi perasaan melalui empati, telah mencerminkan upaya positif untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara ASN dan masyarakat. Berikut adalah analisis berdasarkan jawaban, observasi, dan teori yang relevan. Empati ASN sangat memengaruhi kenyamanan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pernyataan dari masyarakat menunjukkan bahwa empati mencerminkan kepedulian ASN yang mendalam, sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan kepercayaan kepada pemerintah meningkat. Hal ini sejalan dengan teori empati dari (Mahsyar et al., 2022) yang menyebutkan bahwa empati terdiri dari komponen afektif dan kognitif. Dalam konteks ini, empati ASN tidak hanya mencerminkan pelaksanaan tugas administratif,

tetapi juga dukungan emosional yang memperkuat hubungan dengan masyarakat. Selain itu, sikap ramah dan penggunaan bahasa sederhana menjadi strategi penting dalam membangun hubungan yang positif. Dalam interaksi, ASN menekankan pentingnya mendengarkan masyarakat dengan sabar, memahami cara berpikir mereka, dan memberikan solusi yang memudahkan. Dalam observasi, hal ini mendukung teori komunikasi efektif (Espinosa et al., 2023) yang menyatakan bahwa penyampaian pesan harus dilakukan dengan cara yang dapat dipahami oleh penerima pesan. Dengan sikap ramah, ASN mampu mengurangi kecemasan masyarakat dalam situasi mendesak dan memberikan rasa dihargai. Budaya gotong royong di Kecamatan Atinggola juga menjadi inspirasi utama bagi ASN dalam menunjukkan empati. Nilai-nilai kebersamaan yang kental mendorong ASN untuk berbagi perasaan secara tulus, baik dalam momen kebahagiaan maupun kesulitan. Budaya ini mencerminkan norma prososial seperti yang dijelaskan (Saar-Heiman et al., 2023), di mana tindakan prososial sering didorong oleh nilai-nilai sosial yang kuat seperti tanggung jawab kolektif

Namun, meskipun upaya ASN dalam menunjukkan empati sudah baik, masih ada ruang untuk peningkatan. Beberapa masyarakat mengusulkan agar ASN lebih aktif mendengarkan perasaan mereka dan memperkuat rasa saling memahami. Hal ini mengacu pada teori mendengarkan aktif (Chimah, 2023), di mana perhatian penuh terhadap kebutuhan emosional dapat meningkatkan hubungan interpersonal. Dengan mendengarkan secara aktif, ASN dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat dan meningkatkan kualitas interaksi. Dari hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa prososial behavior ASN di Kecamatan Atinggola dalam hal empati telah mencerminkan kepedulian yang baik. Sikap ramah, bahasa sederhana, dan nilai gotong royong membantu menciptakan hubungan positif antara ASN dan masyarakat. Namun, peningkatan kualitas mendengarkan aktif dapat lebih mempererat hubungan tersebut. Secara keseluruhan, prososial behavior ini menunjukkan komitmen ASN untuk membangun kepercayaan dan rasa hormat di tengah masyarakat, selaras dengan nilai-nilai budaya local

Kejasama

Aspek kerja sama merupakan salah satu elemen penting dalam perilaku prososial Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kecamatan Atinggola. Kerja sama yang baik antara ASN dan masyarakat memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, kerja sama mencakup hubungan sinergis antara pemerintah kecamatan dan masyarakat dalam mendukung pelaksanaan program-program pelayanan publik, baik yang bersifat administratif maupun sosial. berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Kecamatan Atinggola, dapat dilihat bahwa prososial behavior ASN dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam aspek kerja sama, masih kurang dan memiliki tantangan yang cukup besar.

Kerja sama antara ASN dan masyarakat di Atinggola umumnya bersifat spontan dan tidak terstruktur, tanpa adanya forum atau mekanisme khusus yang secara rutin mengatur interaksi ini. Komunikasi cenderung terjadi hanya ketika ada keluhan atau permintaan langsung dari masyarakat, dan kerjasama lebih sering terbatas pada urusan individual, seperti pengurusan dokumen, daripada kegiatan bersama yang melibatkan seluruh lapisan masyarakat.

Menurut teori kerjasama sosial, dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, kerja sama yang baik antara ASN dan masyarakat sangat penting untuk memastikan efektivitas pelayanan dan pencapaian tujuan bersama. Teori ini menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dan transparan, serta partisipasi aktif dari masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang saling mendukung (Wang et al., 2022).

Namun, dalam kasus di Atinggola, ketidakhadiran forum yang jelas dan terstruktur menjadi penghalang utama. Seperti yang dijelaskan oleh beberapa informan dalam wawancara, partisipasi masyarakat lebih sering terbatas pada urusan yang bersifat individual dan kurang melibatkan masyarakat secara aktif dalam pengambilan keputusan atau kegiatan pemerintah. Hal ini tentu mengurangi kualitas kerja sama yang diharapkan dalam pelayanan publik.

Selain itu, hasil wawancara dan observasi juga menunjukkan bahwa keterlibatan ASN dalam menjalin kerja sama dengan masyarakat lebih banyak bergantung pada inisiatif individu ASN itu sendiri. Jika seorang ASN proaktif, maka kerja sama bisa berjalan lebih baik, namun jika tidak ada

yang memulai, komunikasi dan kerja sama akan terhenti. Situasi ini mencerminkan adanya kekurangan dalam sistem yang dapat mendukung kerja sama yang lebih terorganisir dan berkelanjutan. Menurut teori organisasi, peran struktur dalam suatu sistem sangat mempengaruhi kinerja, termasuk dalam hal koordinasi antara individu-individu yang ada dalam sistem tersebut (Aji et al., 2023). Dalam hal ini, absennya struktur formal untuk mendukung komunikasi dan koordinasi antar pihak mengakibatkan ketidakteraturan dalam pelaksanaan kerja sama. Kendala yang dihadapi dalam kerja sama antara ASN dan masyarakat di Atinggola juga sangat dipengaruhi oleh faktor komunikasi yang kurang efektif dan rendahnya partisipasi masyarakat. Hal ini seringkali disebabkan oleh keterbatasan sumber daya dan adanya kepentingan pribadi atau kelompok yang menghambat proses kerja sama yang lebih inklusif. Dalam konteks ini, teori komunikasi sosial menyatakan bahwa komunikasi yang efektif adalah kunci utama dalam membangun hubungan yang saling mendukung antara pemerintah dan masyarakat (Afrizal et al., 2023). Tanpa komunikasi yang baik, persepsi negatif terhadap kinerja pemerintah dapat muncul, yang akhirnya mengurangi partisipasi aktif masyarakat

Ketidakhadiran prososial behavior dalam aspek kerja sama antara ASN dan masyarakat berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, yang cenderung menjadi kurang responsif, tidak terstruktur, dan terputus-putus. Hal ini menghambat terciptanya hubungan sinergis yang diperlukan untuk keberhasilan program-program pelayanan publik, menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam mendukung pelaksanaan program-program tersebut. Dalam jangka panjang, kurangnya kerja sama yang efektif dapat memperburuk ketidakefisienan sistem pelayanan publik, memperbesar kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja pemerintah, serta menghambat pembangunan sosial yang inklusif (Rahman et al., 2023).

Tolong Menolong (Helping)

Tolong menolong atau helping adalah salah satu dimensi penting dalam per-ilaku prososial ASN yang berperan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di Kantor Kecamatan Atinggola, aspek ini mencerminkan komitmen dan tanggung jawab ASN dalam membantu masyarakat, baik di dalam maupun di luar kerangka formal pelayanan administratif. Atinggola ini termasuk daerah Limo lo pohalaa yang seharusnya menganut nilai-nilai gotong royong yang kuat tapi pada hasil observasi peneliti mendapatkan hasil yang berbanding terbalik dengan budaya limo lo pohalaa Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Kecamatan Atinggola, perilaku prososial ASN dalam aspek tolong-menolong dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat masih cenderung terbatas. ASN lebih sering terlibat dalam tugas-tugas yang sudah ditentukan oleh aturan dan prosedur, seperti urusan administrasi atau permohonan yang sudah jelas diatur. Ketika masyarakat membutuhkan bantuan di luar kewajiban resmi atau prosedur, keterlibatan ASN sangat minim

Hal ini menggambarkan bahwa prososial behavior ASN, meskipun ada, belum optimal dalam konteks pelayanan publik. Menurut teori perilaku prososial, tolong-menolong yang dilakukan oleh individu biasanya didorong oleh faktor empati, rasa tanggung jawab sosial, dan norma sosial yang ada dalam masyarakat. Dalam konteks ASN, norma sosial yang berlaku seharusnya mendorong mereka untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya terbatas pada kewajiban administratif, tetapi juga pada tindakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Endrian & Lanin, 2022). Namun, di Kecamatan Atinggola, ASN lebih sering terjebak dalam ketatnya aturan dan prosedur yang berlaku, sehingga tidak banyak yang mengambil inisiatif untuk membantu masyarakat di luar hal yang sudah diatur

Selain itu, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa ASN yang berusaha untuk membantu lebih dari yang ditentukan, kebanyakan mereka cenderung menghindar atau hanya memberikan bantuan terbatas, terutama ketika permintaan masyarakat bersifat mendesak atau rumit. Mereka lebih sering mengarahkan masyarakat untuk mengikuti prosedur yang ada, tanpa menawarkan solusi tambahan atau bantuan lebih jauh. Menurut teori motivasi sosial, perilaku prososial seharusnya dipengaruhi oleh hubungan sosial yang baik antara individu dan masyarakat yang dilayani. Ketika hubungan tersebut dilandasi oleh rasa saling percaya dan tanggung jawab, ASN akan lebih cenderung untuk membantu secara proaktif (Chaeruddin et al., 2024). Kendala

utama yang dihadapi dalam hal tolong-menolong ini adalah keterbatasan waktu, beban kerja, serta ketergantungan yang tinggi pada prosedur dan aturan yang berlaku. Faktor-faktor ini membatasi fleksibilitas ASN dalam memberikan bantuan yang lebih luas kepada masyarakat. Masyarakat pun merasa bahwa ASN tidak cukup memperhatikan kebutuhan mereka di luar tugas administratif, meskipun mereka berharap adanya inisiatif yang lebih tinggi dari pihak ASN, sesuai dengan nilai-nilai gotong royong yang sangat dijunjung tinggi di Atinggola

Ketidakoptimalan prososial behavior ASN dalam aspek tolong-menolong berdampak langsung pada berkurangnya efektivitas dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Atinggola. Ketergantungan ASN pada prosedur formal tanpa inisiatif untuk memberikan bantuan di luar aturan yang kaku menciptakan jarak antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya melemahkan hubungan sosial yang seharusnya dibangun atas dasar budaya gotong royong. Situasi ini tidak hanya menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, tetapi juga berisiko mengikis nilai-nilai budaya lokal Limo Lo Pohalaa yang seharusnya menjadi panduan dalam menciptakan hubungan kerja sama yang harmonis. Akibatnya, kebutuhan masyarakat yang mendesak atau tidak tercakup dalam prosedur sering kali terabaikan.

Bertindak Jujur (Honesty)

Perilaku prososial ASN di Kecamatan Atinggola dalam aspek kejujuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan masih kurang dan adanya tantangan signifikan yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu hal yang paling mencolok adalah ketidaktransparan dan perlakuan pilih kasih yang dirasakan oleh sebagian masyarakat, yang berdampak pada penurunan tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan

Menurut teori perilaku prososial, kejujuran adalah salah satu aspek penting dalam membangun hubungan yang saling percaya antara individu dan masyarakat yang dilayani. Kejujuran dalam konteks pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan memberikan informasi yang akurat, tetapi juga dengan sikap transparansi dalam setiap keputusan yang diambil. Menurut (Ibad, 2021), kejujuran dalam interaksi sosial dapat memperkuat hubungan dan meningkatkan kepercayaan.

Namun pada hasil wawancara dan observasi di Kecamatan Atinggola, menunjukkan bahwa meskipun beberapa ASN berusaha untuk jujur, mereka sering kali terjebak dalam kondisi yang mengarah pada ketidaktransparanan. Hal ini berkaitan dengan situasi di mana beberapa ASN lebih memprioritaskan hubungan personal atau memberikan perlakuan khusus kepada masyarakat yang memiliki kedekatan tertentu, yang menciptakan kesan ketidakadilan. Masyarakat yang merasa diperlakukan demikian melaporkan ketidakpuasan, yang menunjukkan bahwa kejujuran ASN di Kecamatan Atinggola masih jauh dari optimal. Seharusnya aparatur bisa menerapkan Budaya egalitarian yaitu paham akan kesetaraandan merupakan manifestasi dari kecerdasan individu dalam mengembangkan dan memaksimalkan potensi akalnya, emosinya, dan nuraninya agar senantiasa dapat hidup dengan seimbang, bersinergi, dan komprehensif. Kecerdasaan inilah, manusia dapat diakui eksisistensinya dalam memperjuangkan dan meningkatkan kualitas hidupnya. Secara garis besar, bahwa budaya egalitarian merupakan perilaku individu yang menunjukkan komitmen atas persamaan hak, kesempatan meraih kesejahteraan, kebahagian dan kesempatan dalam tatanan berkehidupan bermasyarakat. (Supriyanto et al., 2021)

Dari sisi teori motivasi prososial, salah satu hambatan yang dihadapi oleh ASN adalah adanya tekanan eksternal dari masyarakat yang mengharapkan pelayanan lebih cepat atau berbeda dari prosedur yang ada

Hal ini sering kali menempatkan ASN dalam dilema antara memenuhi harapan masyarakat atau menjaga prinsip kejujuran dan integritas dalam pelayanan. Sejalan dengan teori cognitive dissonance (Mustaqim et al., 2023), ketika ada ketegangan antara tuntutan eksternal (misalnya harapan masyarakat untuk kemudahan atau perlakuan khusus) dan nilai internal ASN yang berpegang pada kejujuran, dapat menimbulkan ketidakkonsistenan dalam perilaku. ASN yang merasa tertekan oleh harapan tersebut terkadang memilih untuk mengalah dan memberikan solusi yang tidak sepenuhnya sesuai dengan prosedur, yang pada akhirnya mengurangi kejujuran dalam pelayanan. Hal ini mencerminkan bahwa prososial behavior ASN dalam hal kejujuran belum sepenuhnya konsisten dan optimal

Selain tekanan eksternal, tantangan internal seperti beban kerja yang tinggi, perbedaan pandangan antara rekan kerja tentang pentingnya menjaga kejujuran, dan ketidaksesuaian antara aturan yang berlaku dengan harapan masyarakat juga turut mempengaruhi perilaku prososial dalam aspek kejujuran. Menurut teori organizational behavior, dalam lingkungan kerja yang memiliki aturan yang tumpang tindih dan beban pekerjaan yang tinggi, ASN mungkin merasa kesulitan untuk memberikan pelayanan yang sepenuhnya transparan dan jujur

Sebagai contoh, dalam beberapa situasi, mereka terpaksa mengambil keputusan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan prosedur atau aturan yang ada, karena terburu-buru dalam menyelesaikan tugas yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ASN berusaha untuk berlaku jujur, kondisi lingkungan yang ada menyebabkan perilaku tersebut tidak selalu tercermin secara konsisten dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Meskipun demikian, beberapa ASN juga menyadari pentingnya kejujuran dalam membangun kepercayaan masyarakat. Sebagian besar ASN mengakui bahwa kejujuran adalah kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Namun, mereka juga mengakui bahwa belum semua ASN mampu menjaga konsistensi dalam menerapkan prinsip kejujuran

Ketidakkonsistenan prososial behavior ASN dalam bertindak jujur memiliki dampak yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Atinggola. Ketidaktransparanan, perlakuan pilih kasih, serta ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan integritas ASN menciptakan kesan ketidakadilan, yang pada akhirnya melemahkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Ketika kejujuran tidak menjadi landasan utama dalam pelayanan publik, masyarakat cenderung kehilangan kepercayaan terhadap instansi pemerintah, mengurangi partisipasi aktif mereka, dan menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja ASN. Dalam jangka panjang, ketidakhadiran kejujuran ini tidak hanya menurunkan kualitas pelayanan publik tetapi juga menghambat upaya menciptakan pemerintahan yang transparan, adil, dan inklusif sesuai dengan nilai-nilai sosial dan budaya lokal.

Berderma (Genoristy)

Perilaku prososial merupakan tindakan sukarela yang dilakukan individu untuk membantu orang lain tanpa mengharapkan imbalan langsung. Salah satu aspek penting dari perilaku prososial adalah berderma atau generosity, yang merujuk pada tindakan memberikan bantuan materi, waktu, atau sumber daya lainnya untuk kepentingan orang lain. Dalam konteks pelayanan publik, seperti yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN), berderma menjadi wujud nyata dari tanggung jawab sosial mereka terhadap masyarakat

ASN sebagai pelayan publik memiliki peran penting dalam mempraktikkan berderma, baik dalam bentuk langsung seperti memberikan bantuan kepada warga yang membutuhkan, maupun secara tidak langsung melalui penggalangan dana atau kegiatan sosial. Penelitian ini menunjukkan bahwa ASN di Kecamatan Atinggola memiliki kesadaran yang cukup baik terhadap aspek berderma, terutama dalam situasi darurat seperti musibah atau kebutuhan mendesak. Contohnya, penggalangan dana untuk warga yang sakit atau terkena bencana menjadi salah satu bentuk respons cepat yang sangat dihargai oleh masyarakat

Namun, perilaku berderma ini sering kali bersifat situasional dan belum terintegrasi dalam sistem kerja yang lebih terorganisir. Bantuan cenderung muncul pada momen-momen tertentu, seperti hari besar atau keadaan darurat, sehingga masyarakat mengharapkan adanya program berderma yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian bahwa keteraturan dan konsistensi dalam perilaku prososial dapat memperkuat hubungan antara pemberi dan penerima bantuan, sebagaimana dinyatakan oleh teori Reciprocal Altruis (Faqih & Suwarno, 2024) menjelaskan bahwa perilaku prososial yang berkelanjutan dapat menciptakan hubungan timbal balik antara pemberi dan penerima, yang pada akhirnya memperkuat ikatan sosial.

.

KESIMPULAN

Prososial behavior merupakan elemen penting dalam membangun hubungan yang saling mendukung antara ASN dan masyarakat. Namun, berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan

Atinggola, perilaku prososial ASN, khususnya dalam aspek kerja sama, tolong-menolong, dan kejujuran, masih belum optimal dan menimbulkan dampak signifikan. Kurangnya kerja sama yang terstruktur menghambat efektivitas pelayanan publik dan melemahkan semangat gotong royong masyarakat. Minimnya tolong-menolong menciptakan kesan ASN kurang peduli terhadap kebutuhan mendesak, pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. sementara ketidaktransparanan dan perlakuan pilih kasih dalam kejujuran menghambat terciptanya pemerintahan yang transparan, dan memperburuk kualitas hubungan sosial antara pemerintah dan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan langkah perbaikan yang lebih terarah dan konsisten sesuai nilai-nilai budaya local

Berdasarkan hasil penelitian, terkait Prososial Behavior Aparatur Negeri Sipil Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara, maka ditawarkan saran sebagai berikut: (1) Membentuk forum komunikasi yang terstruktur untuk memfasilitasi kerja sama antara ASN dan masyarakat; (2) Mendorong ASN untuk lebih responsif dan inklusif melalui pelatihan keterampilan interpersonal dan penguatan nilai-nilai gotong royong; (3) Meningkatkan kejujuran dalam pelayanan dengan menerapkan sistem akuntabilitas yang jelas dan mendukung kejujuran dalam interaksi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Afrizal, A., Munaf, Y., Yogia, M. A., Suri, D. M., Prayuda, R., & Amri, P. (2023). Government-Owned Digital Services to Overcome the Spread of COVID-19, Case in Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, *18*(5), 1553–1563. https://doi.org/10.18280/ijsdp.180526

Aji, G. G., Sukardani, P., Setianingrum, V. M., & Indrajayani, G. G. (2023). Interactivity on Government Social Media to Improve Public Services. *Commentate Journal of Communication Management*, *4*(1), 12. https://doi.org/10.37535/103004120232

Antonius, D., & Wahyu, Y. (2020). Nempung Messages in Communication Manggarai Traditional Marriage: Case Study of Three Clay Events on Communication Manggarai Traditional Marriage in Kupang City, NTT, Indonesia. *Open Journal of Social Sciences*, *08*(03), 265–281. https://doi.org/10.4236/jss.2020.83025

Asih, G. Y., & Pratiwi, M. M. S. (2010). Perilaku Prososial Ditinjau Dari Empati Dan Kematangan Emosi. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, *I*(1), 33–42. http://eprints.umk.ac.id/268/1/33_-_42.PDF

Batson, C. D., & Shaw, L. L. (1991). Evidence for Altruism: Toward a Pluralism of Prosocial Motives. *Psychological Inquiry*, *2*(2).

Chaeruddin, M. A., Syam, H., Akib, H., & Haris, H. (2024). Service Quality-Based Public Trust at City Resort Police in Indonesia. *Kne Social Sciences*. https://doi.org/10.18502/kss.v9i2.14916

Chimah, J. (2023). Effects of Political and Socio-Economic Dynamics on Library Development and Utilization in Nigeria. *Ajpas*, *16*(2), 47–63. https://doi.org/10.4314/ajpas.v16i2.3

Endrian, O., & Lanin, D. (2022). The Effect of Work Discipline, Professionalism, and Integrity of the State Civil Apparatus on the Quality of Public Services. *Jurnal Ad Ministrare*, *9*(1), 275. https://doi.org/10.26858/ja.v9i1.36544

Espinosa, A., Marti, J., Calderón-Prada, A., Ticliahuanca, M., Lobrano, J., & Carreón, N. (2023). Satisfaction With Vaccination Services and Its Relationship to Emotional Responses of Service Users in Lima. LEGADO's Quality Management Model as a Public Solution to Promote Citizen Emotional Well-Being During Pandemic. *Frontiers in Public Health*, *11*.

https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1136312

Fadly, A., Sampurna, A., & Kholil, S. (2023). Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, *12*(2). https://doi.org/10.19109/intelektualita.v12i2.18381

Faqih, T., & Suwarno, S. (2024). Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Bagian Umum Dan Surat-Menyurat Sekretariat Daerah Kota Kediri. *Jurnal Mediasosian Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, *8*(1), 123–135. https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i1.5596

Ibad, S. (2021). Improving the Quality of Academic Services at Ibrahimy University. *Spirit Publik Jurnal Administrasi Publik*, *16*(2), 150. https://doi.org/10.20961/sp.v16i2.52997

Mahsyar, A., Musakkir, S. M. K., Sudarmi, S., Ma'ruf, A., & Rijal, R. (2022). Responsiveness of the Indonesian Ombudsman in Handling Complaints About Maladministration of Police Services of the Republic of Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *12*(2), 311. https://doi.org/10.26858/jiap.v12i2.37076

Mustaqim, M., Gunawan, A., Pratama, Y. B., & Zaliman, I. (2023). Pengembangan Chatbot Layanan Publik Menggunakan Machine Learning Dan Natural Languange Processing. *Jits*, *1*(1), 1–4. https://doi.org/10.35438/jits.v1i1.16

Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In *CV. Harfa Creative*.

Pradnyana, A. A. G. P. S., & Lestari, M. D. (2016). Peran perilaku prososial, efikasi diri dan empati pada pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di Bali. *Jurnal Psikologi Udayana*, 177–188.

Rahman, A., Syamsidar, S., & Royfandi, M. (2023). Dynamics of Public Service Implementation Before, During and Post Pandemi Covid-19 in Palu City. *Technium Social Sciences Journal*, *40*, 23–30. https://doi.org/10.47577/tssj.v40i1.8381

Saar- Heiman, Y., Nahari, M., & Krumer- Nevo, M. (2023). Critical Social Work in Public Social Services: Poverty-Aware Organizational Practices. *Journal of Social Work*, *23*(3), 503–521. https://doi.org/10.1177/14680173221144204

Supriyanto, D. F., Prabowo, S. T. I. E., Widodo, A. S., & Eldo, D. H. A. P. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Kabupaten Karawang). *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, *1*(1), 40–49. https://doi.org/10.47134/rapik.v1i1.8

Wang, Y., Hong-gen, Z., Aziz, N., & Liu, Y. (2022). Does Social Capital Improve the Effectiveness of Public Service? An Insight From Rural-to-Urban Migrants in China. *Social Indicators Research*, *165*(2), 431–452. https://doi.org/10.1007/s11205-022-03021-5

Zulkieflimansyah, Z., Mandasari, F., & Yamin, A. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Mutu Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat). *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *6*(12), 10941–10949. https://doi.org/10.54371/jiip.v6i12.3409