

PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SINGKIL KOTA MANADO

ABDUL AZIS SANGKALA

FLORENCE. DAICY. J. LENGKONG

GUSTAAF BUDDY TAMPI

Abstrak: Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana profesionalisme ASN dalam penyelenggaraan pelayanan public di Kecamatan Singkil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Informan penelitian adalah Camat, Sekretaris Kecamatan, para Kepala Seksi/Sub bagian dan Staf Kantor Camat Singkil, serta warga masyarakat penerima pelayanan, seluruhnya sebanyak 11 orang informan. Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis model interaktif dari Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil analisa data ditarik kesimpulan : (1) Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Singkil menurut persepsi ASN/PNS (penyelenggara pelayanan) sudah terwujud dengan baik dilihat dari semua dimensi/indikator yang dipakai yaitu : *equity, equity, loyalty, responsibility, optimism, courage dan fairness*. Namun menurut persepsi masyarakat (penerima pelayanan) belum semua dimensi profesionalisme tersebut terwujud dengan baik/maksimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Singkil. (2)Dimensi profesionalisme aparatur yang belum secara optimal terwujud dengan baik menurut persepsi masyarakat (penerima pelayanan) terutama adalah *equity, equity, responsibility dan courage*. Berdasarkan hasil penelitian dapat direkomendasikan saran : (1) Profesionalisme ASN dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan terutama dalam dimensi/aspek *equity* (perlakuan yang sama), *equity* (perlakuan yang adil), *responsibility* (tanggung jawab terhadap pekerjaan), dan *courage* (keberanian membuat keputusan dan tindakan dalam mengatasi masalah yang muncul). (2) Untuk meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan publik maka pengembangan kompetensi ASN perlu terus dilakukan baik pengembangan kemampuan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap melalui pendidikan dan pelatihan.

Kata Kunci: Profesionalisme, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik

Abstract: the aim of the research was to find out how professionalism in implementing public service ASN in district of Singkil town of Manado. This research uses a quantitative approach method. The informant is the head of penelitian, the Secretary of the district, the head of Section/Sub section Head Office staff and Singkil, as well as citizens of the recipient of the Ministry, a total of 11 people entirely informant. Data collection using the guidelines of the interview, while the analysis techniques used are interactive model analysis from Miles and Huberman. Based on the results of the data analysis is drawn the conclusion: (1) Professionalism in the public service apparatus in the Subdistrict Office Singkil according to perception of ASN/PNS (service providers) has been materialized with good views from all dimensions/indicators used IE: *equity, equity, loyalty, responsibility, optimism, courage and fairness*. But according to the public perception (service recipient) is not yet all the dimensions of professionalism is manifested by either/maximum in organizing the public service in the Office of Subdistrict Singkil. (2) The dimensions of the professionalism of the apparatus has not been optimally realized properly according to the public perception (service recipient) especially is *equity, equity, responsibility dan courage*. Based on the results of the research can be recommended suggestion: (1) Professionalism ASN in the public service need to be improved especially in dimensions/aspects *equity* (equal treatment), *equity* (fair treatment), *responsibility* (responsibility against the work), and *courage* (courage to make decisions and actions in addressing the issues that arise). (2) to increase professionalism in the public service

competency development ASN then need to continue to do well the development capabilities of the knowledge, skills, and attitudes through education and training.

Keywords: Professionalism, Civil State Agencies, Public Service

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan : (1) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan pareturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik; (2) penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik; (3) organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara playanan public yang berada di lingkungan institusi penyelnggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang semata-mata untuk kegiatan pelayanan public. (4) Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan dan serangkaian tindakan pelayanan publik; (4) penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan kepentingan umum, kepastian hukum,

kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriinatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Sesuai dengan amanat UU.Nomor 25 Tahun 2009 tersebut maka Undang-undang tentang Aparatur Sipil Negara Nomor 5 Tahun 2014 kembali menegaskan bahwa Apararur Sipil Negara sebagai unsur utama sumberdaya manusia aparatur negara/pemerintah mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mengemban tugas pelayanan publik. Tugas ASN dalam pelayanan publik dlakukan dengan memberikan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik.

Seiring dengan perbaikan sistem pelayanan publik tersebut dilakukan pula upaya peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara pelaksana pelayanan publik. Hal itu dipandang penting karena keberhasilan institusi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien dan berkualitas akan sangat tergantung atau ditentukan oleh profesionalisme aparaturnya dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

Seperti dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009) bahwa profesionalisme aparatur merupakan pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin yang efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik, efisien dan efektif.

Konsep Profesionalisme

Dalam istilah bahasa Indonesia profesionalisme berasal dari akar kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Kata profesi ini dalam bahasa Inggris disebut *profession*, yang berarti “*a vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching engineering, writing, etc.* (suatu lapangan kerja atau *occupation* [yang] menuntut mengedepankan *training* dalam beberapa ilmu pengetahuan atau seni liberal dan pada umumnya menyertakan mental dibanding/bukannya pekerjaan manual, seperti mengajar rancang-bangun, penulisan, dll. Dari kata dasar *profession* ini, kemudian muncul kata jadian *professional* yang artinya *engage in special occupation for pay etc*, dan kata *professionalism* yang artinya *professional quality, status, etc* (Pamudji, 1994). Kamus Webster mengartikan istilah profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan

husus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang insentif.

Dari pengertian di atas jelas bahwa profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu; artinya suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut profesi tidak dapat dipegang oleh sembarang orang, tetapi memerlukan persiapan melalui pendidikan dan juga pelatihan secara khusus. Profesi adalah suatu keahlian (*skill*) dan kewenangan dalam suatu jabatan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan tertentu secara khusus yang diperoleh melalui pendidikan formal dan pelatihan yang intensif. Pamudji (1999) mengatakan bahwa seseorang yang profesional itu adalah seseorang yang memiliki atau dianggap memiliki keahlian, akan melakukan kegiatan-kegiatan (pekerjaan) dengan mempergunakan keahliannya itu, sehingga menghasilkan hasil kerja yang lebih baik mutunya, lebih cepat prosesnya, mungkin lebih bervariasi, yang kesemuanya mendatangkan kepuasan pada warga masyarakat.

Aparatur Sipil Negara

Pengaturan mengenai Aparatur Sipil Negara (ASN) sekarang ini ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang merupakan pengganti Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Pada pasal 1 UU.No.5 Tahun 2014 disebutkan pengertian ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah. Kemudian pada pasal 2 disebutkan yang dimaksud dengan ASN adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pada pasal 3 disebutkan pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pada pasal 4 disebutkan yang dimaksud dengan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian kerja (PPPK) adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Dari amanat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tersebut jelas bahwa ASN merupakan “profesi” bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan. Dengan demikian jelas bahwa pegawaiASN terdiri

dariPNS dan PPPK yang bekerja pada instansi pemerintahan.

Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik banyak disampaikan oleh para ahli yang masing-masing mempunyai pandangan seseuai dengan sudut kajian dan penelaah masalah yang berbeda-beda. Menurut Kotler (Rusli, 2013), bahwa pelayanan publik(*publicservice*)pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan (*un-ownwrship*). Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu yang bersifat kolektif untuk kepentingan umum. Dengan demikian, pelayana publik itu tidak dapat dimonopoli oleh seseorang atau satu kelompok tertentu karena titik tolak pelayanan adalah kebutuhan masyarakat secara keseluruhan, tidak dapat dimiliki atau dikuasai oleh perorangan. Selain itu pelayanan publik bersifat proses kegiatan yang berupa jasa untuk menyelenggarakan atau mengadakan sesuatu yang semula tidak ada tetapi karena menjadi kebutuhan masyarakat yang terus diperjuangkan, sehingga kebutuhan itu menjadi kepentingan yang tidak bisa ditawar-tawar lagi harus masung *agenda setting* pemerintah dan diprioritaskan untuk

mengadakan atau menyediakan tuntutan tersebut (Rusli, 2013).

Nugroho (2003) mengatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu dapat menjangkaunya. Tugas ini diemban oleh Negara yang dilaksanakan melalui salah satu unsurnya, yaitu pemerintah beserta seluruh perangkat birokrasinya. Dari apa yang dikatakan oleh Nugroho (2003) tersebut jelaslah bahwa pelayanan publik merupakan tugas pokok dari pemerintah (birokrasi). Dengan kata lain misi utama dari organisasi atau birokrasi pemerintah ialah pemberian pelayanan publik. Tugas pelayanan publik tersebut meliputi pengadaan/penyediaan barang dan jasa yang penggunaannya memiliki ciri *nonrivaly* (Sinambela, 2007), yaitu barang dan jasa yang pemakaiannya oleh seseorang tidak dapat mencegah orang lain untuk menggunakan barang dan jasa yang sama (Yousa, 2002).

Konsep Profesionalisme ASN Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan profesionalisme aparatur maka menurut Siagian (2000), profesionalisme atau kualitas profesional dapat dilihat dari tiga segi, yaitu : (1) Kreativitas (*creativity*); ialah kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam pelaksanaan

tugasnya dengan melakukan inovasi; (2) Inovasi (*innovation*), ialah hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru atau metode kerja baru dalam pelaksanaan tugasnya; (3) Responsivitas (*responsivity*), ialah kemampuan dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru.

Islamy (2001) menyebutkan empat elemen pokok profesionalisme aparatur yang sesuai dengan tuntutan *good governance*, yaitu : (1) *Equity*, yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. (2) *Equity*, yaitu perlakuan yang adil kepada masyarakat; (3) *Loyalty*, yaitu kesetiaan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan sekerja. (4) *Responsibility*, yaitu bertanggung jawab atas apapun yang dikerjakannya. Selain itu menurut Islamy (2001), aparatur yang profesional juga harus memiliki karakteristik kualitas moral yang baik, yaitu : (1) *Optimisme*, ialah kemampuan untuk menangani situasi moral yang penuh dengan ambisius dan merasa yakin mampu mengatasinya dengan baik; (2) Keberanian (*courage*), adalah kemampuan untuk membuat keputusan dan melakukan tindakan dalam situasi sulit dan tidak menentu secara tepat dan berhasil; dan (3) Kejujuran (*fairness tempered by charity*), ialah kemampuan untuk mempertahankan nilai-nilai kebenaran dan keadilan demi kepentingan masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2006) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Sebagaimana yang telah disebutkan dalam bab pendahuluan di muka bahwa yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini ialah profesionalisme aparatur sipil negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu kemampuan para aparatur pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan berhasil. Profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik diamati dari beberapa dimensi profesionalisme aparatur yang dikemukakan oleh Islamy (2002) yaitu :

- (1) *Equity* (perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan);
- (2) *Equity* (perlakuan yang adil kepada masyarakat);
- (3) *Loyalty* (kesetiaan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan sekerja);
- (4) *Responsibility* (bertanggung jawab atas apapun yang dikerjakannya);
- (5) *Optimisme*, (kemampuan untuk menangani situasi moral yang penuh dengan ambisius dan merasa yakin mampu mengatasinya dengan baik);
- (6) *Courage* atau keberanian (kemampuan untuk membuat keputusan dan melakukan tindakan dalam situasi sulit dan tidak menentu secara

tepat dan berhasil); dan (7) *Fairness* atau kejujuran (kemampuan untuk mempertahankan nilai-nilai kebenaran dan keadilan demi kepentingan masyarakat).

Data yang dikumpulkan dan dianalisis dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, sehingga teknis analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Dalam hal ini teknis analisis kualitatif yang digunakan ialah model analisis interaktif dari Miles dan Hubermann (Sugiono, 2009). Menurut Miles dan Hubermann bahwa analisis model interaktif memungkinkan seorang peneliti melakukan kegiatan analisis secara longgar tanpa harus melalui proses yang kaku. Proses analisis data model interaktif diawali dengan kegiatan mempelajari dan menelaah data (*data collection*), kemudian dilanjutkan dengan reduksi data (*data reduction*), selanjutnya penyajian data (*data display*), dan berakhir pada pembuatan kesimpulan atau verifikasi (*conclust drawing and verivication*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan sebanyak 11 informan sebagaimana dideskripsikan di atas dapat dibuat rangkuman sebagai berikut :

1. *Equity* (perlakuan yang sama)

Semua informan ASN (penyelenggara pelayanan) mengatakan bahwa perlakuan kepada masyarakat yang berurusan pelayanan di kantor Camat Singkil adalah sama, dalam arti tidak membeda-bedakan atau tidak melihat

latar belakang mereka yang dilayani. Namun menurut informan masyarakat (penerima pelayanan) masih belum sepenuhnya terwujud dengan baik.

2. *Equity* (perlakuan yang adil)

Semua informan ASN (penyelenggara pelayanan) mengatakan bahwa kepada masyarakat yang berurusan pelayanan di kantor Camat Singkil diperlakukan secara adil, dalam arti perlakuan diberikan sesuai dengan jenis layanannya baik dalam hal persyaratan administrasi, proses, maupun waktu penyelesaian pelayanan. Namun menurut informan masyarakat (penerima pelayanan) masih belum sepenuhnya terwujud dengan baik.

3. *Loyalty* (kesetiaan kepada peraturan dan kepada pimpinan dalam menjalankan tugas)

Semua informan ASN (penyelenggara pelayanan) mengatakan bahwa dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat para ASN loyal dan taat kepada peraturan perundang-undangan dan kepada pimpinan. Para informan masyarakat (penerima pelayanan) juga menilai loyalitas ASN sudah baik dilihat dari ketaatan mereka terhadap peraturan di dalam pelaksanaan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat.

4. *Responsibilitas* (tanggung jawab terhadap pekerjaan)

Semua informan ASN (penyelenggara pelayanan) mengatakan bahwa dalam

menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan penuh tanggung jawab; namun menurut informan masyarakat (penerima pelayanan) masih kurang atau belum maksimal terutama dalam hal tanggung jawab untuk menyelesaikan pelayanan tepat waktu.

5. *Optimisme* (kemampuan menangani situasi moral yang penuh ambisius dan merasa yakin mampu mengatasinya dengan baik)

Semua informan ASN (penyelenggara pelayanan) mengatakan bahwa ASN dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat punya optimisme yang baik dalam meraih kemajuan dan mampu mengatasi sifat ambisius, sehingga tugas pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar dan dengan semangat yang tinggi. Para informan masyarakat juga mengakui sifat optimisme ini sudah baik dilihat dari semangat kerja pada diri setiap ASN dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

6. *Courage* (kemampuan dan keberanian membuat keputusan dan tindakan dalam situasi sulit secara tepat dan berhasil)

Semua informan ASN (penyelenggara pelayanan) mengatakan bahwa kemampuan dan keberanian untuk membuat keputusan dan mengambil tindakan dalam mengatasi persoalan yang muncul dalam pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat sudah

diwujudkan dengan baik terutama oleh ASN yang sudah berpengalaman kerja lebih lama sehingga pelayanan berjalan lancar dan terwujud sesuai harapan masyarakat yang dilayani. Namun menurut informan masyarakat, sifat keberanian mengambil keputusan dan tindakan seperti itu masih kurang dilakukan ASN karena mereka sangat terikat pada aturan, sehingga penyelesaian pelayanan sering tertunda atau tidak terwujud sesuai waktu yang ditentukan.

7. *Fairness* (kejujuran atau kemampuan untuk mempertahankan nilai-nilai kebenaran dan keadilan demi kepentingan masyarakat)

Semua informan ASN (penyelenggara pelayanan) mengatakan bahwa aspek kejujuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah diwujudkan dengan baik sehingga tidak terjadi pelanggaran, penyelewengan ataupun penyimpangan yang dilakukan oleh ASN. Para informan masyarakat (penerima pelayanan) juga menyatakan aspek kejujuran ini sudah diwujudkan dengan cukup baik oleh ASN dalam menyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah dideskripsikan dan dibahas pada bab sebelum ini dapat ditarik kesimpulan akhir sebagai berikut :

- (1) Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Singkil menurut persepsi ASN/PNS (penyelenggara pelayanan) sudah terwujud dengan baik dilihat dari semua dimensi/indikator yang dipakai yaitu : *equality, equity, loyalty, responsibility, optimism, courage dan fairness*. Namun menurut persepsi masyarakat (penerima pelayanan) belum semua dimensi profesionalisme tersebut terwujud dengan baik/maksimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Singkil.
- (2) Dimensi profesionalisme aparatur yang belum secara optimal terwujud dengan baik menurut persepsi masyarakat (penerima pelayanan) terutama adalah *equality* (perlakuan yang sama, *equality* (perlakuan yang adil), *responsibility* (tanggung jawab pekerjaan), dan *courage* (keberanian membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat dalam pelaksanaan pelayanan). Masyarakat penerima pelayanan melihat masih ada tindakan ASN yang dirasakan kurang adil dalam perlakuan pelayanan. Tanggung jawab ASN dalam menyelesaikan pelayanan secara cepat dan tepat juga dinilai masih kurang/belum optimal. Para ASN juga masih kurang keberanian membuat keputusan dan mengambil tindakan

untuk kelancaran dan keberhasilan pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat direkomendasikan beberapa hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan sehubungan dengan profesionalisme ASN dalam pelayanan public di Kantor Kecamatan Singkil yaitu :

- (1) Profesionalisme ASN dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan terutama dalam dimensi/aspek
 - a. *equity* (perlakuan yang sama) setiap masyarakat yang datang haruslah diperlakukan sama sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.
 - b. *equity* (perlakuan yang adil) penyelenggara harus lebih tegas dan konsisten perihal persyaratan administrasi, proses dan waktunya agar masyarakat merasakan keadilan.
 - c. *responsibility* (tanggung jawab terhadap pekerjaan) efektivitas dan efisiensi kerja harus ditingkatkan dalam hal ini agar pelayanan yang dilakukan selesai tepat waktu.
 - d. *courage* (keberanian membuat keputusan dan tindakan dalam mengatasi masalah yang muncul) kemampuan untuk membaca situasi dan kondisi para penyelenggara harus ditingkatkan agar tanggap dalam menyelesaikan masalah dan hambatan

serta harus berani berinovasi dan mengambil resiko.

- e. Untuk meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan publik maka pengembangan kompetensi ASN perlu terus dilakukan baik pengembangan kemampuan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap melalui pendidikan dan pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Suleman, A. W. 2001. *Globalisasi dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Teori Governance*. Malang : Jurnal Administrasi Negara Unibraw Malang Vol.02 Tahun 2001.
- Bungin, B. M. H. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Harefa, A. 2004. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Islamy, M. I. 2001. *Agenda Kebijakan Reformasi Negara*. Malang : Jurnal Administrasi Negara Unibraw Malang Vol 02.
- Johnson, T. J. 2001. *Profesi dan Kekuasaaz*. Jakarta : Grafiti.

- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Pembaharuan.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Redoskarya.
- Nugroho, R. D. 2003. *Reinventing Pembangunan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Pamudji, S. 1999. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta : Widyapraja No. 19 Tahun III, IIP.
- Poerwopoespito, F.X. Oerip. S dan T.A. Tatag Oetomo. 2000. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta : Grasindo.
- Rasyid. M. R. 1997. *Kualitas Profesional Pamong Praja yang Responsif Terhadap Globalisasi*. Jakarta : Makalah Seminar Kepemimpinan Pamong Praja, IIP.
- Rusli, B. 2013. *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung : Hakim Publishing.
- Siagian, S. P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Suit,Y. dan Almasdi. 2000. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen SDM, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Refika Aditama.
- Sinambela, P. L. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabetha.
- Yousa, A. 2002. *Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah : Penerapan pada Pemerintah Kecamatan*. STPDN Jatinogor Jawa Barat.
- Tjokrowinoto, M. 2002. *Pengembangan Sumberdaya Manusia Birokrasi dalam Saiful Arif, (ed), 2002, Birokrasi Dalam Polemik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Dokumen :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.