
Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Untuk Menunjang Terwujudnya Good Governance (Studi : Di Kantor Kecamatan Sonder Kab. Minahasa)

Estevina F. G. Dien¹

Novie Reffie Pioh²

Doland K Monintja³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai Profesionalitas Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pemerintahan untuk menunjang terwujudnya Good Governance di Kantor Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. Metode yang digunakan peneliti ialah Metode Penelitian Kualitatif dengan fokus penelitian di ambil dari SOP Aparatur Kantor Kecamatan Sonder berdasarkan PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, dengan Grand Theory dari Monintja dan Naleng mengenai Pemerintahan yang berkualitas yaitu Peningkatan Kompetensi, Inovasi, Sistem Pelayanan serta Middle Theory dari Siagian S. P (2000) tentang Profesionalisme. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa : 1) aparatur kantor Kecamatan Sonder belum disiplin dalam jam kerja. 2) Keterampilan dan kemampuan aparatur masih belum memadai. 3) Fasilitas atau sarana penunjang di Kantor Kecamatan Sonder Masih Terbatas. 4) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih cenderung lambat dan rumit.

Kata Kunci : Profesionalitas, Aparatur Sipil Negara, Good Governance

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Pemerintahan kecamatan merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah sehingga kecamatan memiliki kewenangan untuk mengatur dan menurus kepentingan masyarakat dalam rangka otonomi kecamatan.

Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus mengkoordinasi semua urusan pemerintahan di Kecamatan dan mengoptimalkan pelayanan publik di Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Untuk mencapai masyarakat yang sejahtera memerlukan terselenggaranya pemerintahan yang baik secara terus-menerus. *Good Governance* sendiri dipahami sebagai praktik penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik yang tidak semata-mata didasarkan kepada pemerintah atau negara saja, tetapi harus melibatkan seluruh elemen, baik internal birokrasi maupun diluar birokrasi.

Upaya untuk mewujudkan *Good Governance* memerlukan Profesionalisme dari Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan tugas pemerintahan.

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. ASN diatur dengan Undang-Undang tersendiri, yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Profesionalisme Aparatur pada prinsipnya mengandung 2 makna yakni profesi aparatur dituntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian yang diandalkan sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Kedua, pengabdian yaitu sikap dan tindakan Aparatur dalam menjalankan tugas pemerintahan desa

harus senantiasa mendahulukan kepentingan umum dari kepentingan pribadi.

Dalam buku yang berjudul "Manajemen Sumber Daya Manusia" Penyelenggaraan Pemerintahan Negara selama ini belum sepenuhnya menunjang terwujudnya *Good Governance*, maka birokrasi perlu diperbaiki. Jadi harus ada suatu reformasi birokrasi nasional yang benar-benar didukung kuat oleh segenap komponen bangsa, dengan menempatkan kelembagaan birokrasi yang terus ditata, sebagai struktur penopangnya yang kuat dan proporsional. Di sana sumber daya manusia aparatur diberi ruang membangun kompetensi dan Profesionalitasnya, antara lain melalui peningkatan kedisiplinan dalam segala maknanya yang erat dengan penerapan prinsip meritokrasi.

Kondisi kualitas Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor Kecamatan Sonder masih belum menunjukkan sikap Profesionalisme dalam budaya berkerja, baik dalam ketepatan waktu dalam datang dan pulang kantor serta konsisten dalam waktu bekerja, salah satu penyebabnya adalah praktik manajemen sumber daya manusia yang belum memadai, hal ini dikarenakan dari 17 Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di kantor Kecamatan Sonder hanya 9 ASN yang berpendidikan S1 dan juga dalam segi bidang keilmuan yang menempuh pendidikan di bidang pemerintahan hanya 2 ASN.

Manusia merupakan faktor paling menentukan dalam setiap organisasi, termasuk dalam hal ini birokrasi pemerintah yang diawaki sumber daya aparaturnya sebagai birokrat. Birokrat sebagai salah satu unsur kekuatan daya saing bangsa, bahkan sebagai penentu utamanya, harus memiliki kompetensi dan kinerja tinggi serta budaya kerja secara berdisiplin.

Dari landasan diatas tersebut saya ingin melakukan penelitian tentang Profesionalitas Pegawai Aparatur Sipil

Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk menunjang terwujudnya Good Governance studi Kantor Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. Karena berdasarkan wawancara sementara saya dengan salah satu masyarakat Sekitar Kantor Kecamatan Sonder.

“saya mengamati bahwa sebagian pegawai yang ada di kantor kecamatan sonder, pada waktu jam kerja mereka seenaknya pulang rumah dan pergi ke pasar karena tempat tinggal mereka hanya di sekitaran kantor camat tersebut.”

Dari pernyataan tersebut ada indikasi tidak profesional dalam disiplin di saat waktu bekerja, karena seenaknya meninggalkan kantor saat jam kerja. Dan selain itu juga masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tinjauan Pustaka Konsep Profesionalitas

Implementasi kebijakan publik (Profesionalitas adalah sebutan terhadap kualitas sikap anggota suatu profesi terhadap profesinya. Profesionalitas juga terkait dengan derajat pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya. Profesionalitas merupakan bentuk sikap para anggota profesi yang benar-benar menguasai di bidangnya dan sungguh-sungguh terhadap profesinya.

Profesionalitas berasal dari kata Profesi. Kata Profesi berasal dari bahasa inggris yaitu Profession, jika dalam bahasa latin Profesi yaitu Professus yang berarti mampu atau ahli dalam suatu pekerjaan. Profesionalitas sendiri adalah komitmen para Profesional terhadap profesinya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata Profesionalitas dapat di artikan sebagai kemampuan untuk bertindak secara profesional.

Menurut Semana (dalam Sedarmayanti 2004:77) Profesionalisme adalah :

1. Seseorang pekerja yang terampil atau cakap dalam bekerja
2. Seseorang yang dituntut menguasai visi yang mendasari keterampilannya

yang menyangkut wawasan filosofis, pertimbangan nasioanl, dan memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan serta mengembangkan mutu karyanya.

3. Mempunyai ciri :

- a. Memerlukan persiapan atau pendidikan khusus.
- b. Memenuhi persyaratan yang telah dibebankan oleh pihak yang berwenang.
- c. Mendapat pengakuan masyarakat atau negara.
- d. Berkecakapan kerja (berkeahlian) sesuai dengan tugas khusus serta tuntutan dari jenis jabatannya.
- e. Menurut pendidikan yang terprogram secara relevan, sehingga terselenggara secara efektif dan efisien dan tolak ukur yang berstandar.
- f. Berwawasan sosial, bersikap positif terhadap jabatannya dan perannya serta bermotivasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.
- g. Memiliki kode etik yang harus dipenuhi.
- h. Mencintai profesinya dan memiliki etos kerja yang tinggi serta selalu meningkatkan diri serta karyawannya.

Menurut Siagian S. P (2000:163) 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 di atas 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 di pahami 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 Siagian S. P (2000) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari aspek:

- a. Kreatifitas (*creativity*)
- b. Inovasi (*innovasi*)
- c. Responsifitas (*responsivity*)

Menurut Kartasmita (1997:10) menyatakan bahwa Profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya, kesungguhan hati untuk mendalami, menerapkan, dan bertanggung jawab atas profesinya.

Konsep Aparatur Sipil Negara (ASN)

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Pasal 1 Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji.

Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan. Aparatur Sipil Negara terdiri dari :

- Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warganegara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
- 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.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (PNS) Pasal 5 Ayat 2 mengatur tentang Kode etik dan kode perilaku sebagaimana di maksud pada ayat (1) berisi pengaturan perilaku agar Pegawai ASN:

- a. Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintergritas tinggi;
- b. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- c. Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
- d. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau Pejabat yang Berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
- f. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- g. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
- h. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
- i. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- j. Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- k. Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
- l. Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Pegawai ASN.

Konsep Good Governance

Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengartikan *Good Governance* sebagai proses penyelenggaraan

kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public goods and services. Lebih lanjut LAN menegaskan bahwa dilihat dari segi functional aspect, governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya.

Gunawan Sumodiningrat (1999:251) mengatakan *Good Governance* adalah upaya pemerintahan yang amanah dan untuk menciptakan *Good Governance* pemerintahan perlu didesentralisasi dan sejalan dengan kaidah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Sekretariat Pengembangan Public *Good Governance* mengemukakan prinsip *Good Governance* yaitu: transparan, akuntabel, partisipatif, supremasi hukum.

United Nations Development Programme (UNDP) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), meliputi sebagai berikut :

- a) Partisipasi (*Participation*). Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
- b) Aturan Hukum (*Rule of law*). Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.
- c) Transparansi (*Transparency*). Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.
- d) Daya Tanggap (*Responsiveness*). Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*).

- e) Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*). Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan bertidak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan setiap pihak, dan jika dimungkinkan, dapat memberlakukan berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
- f) Berkeadilan (*Equity*). Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki dan perempuan dalam upaya meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
- g) Efektivitas dan efisiensi (*Efficiency and Effectiveness*). Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia.
- h) Akuntabilitas (*Accountability*). Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).
- i) Visi Strategis (*Strategic Vision*). Para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pembangunan manusia (*human development*) bersama dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.
- j) Saling Keterbukaan (*Interrelated*). Keseluruhan ciri *Good Governance* tersebut adalah saling memperkuat dan saling terkait (*mutually reinforcing*) dan tidak bisa berdiri sendiri.

Rencana strategi dalam *Good Governance*, yaitu perlunya pendekatan

baru dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yakni: "... Proses pengelolaan pemerintah yang demokratis, profesional, menjunjung tinggi supremasi hukum dan HAM, desentralistik, partisipatif, transparan, keadilan, bersih dan akuntabel; selain berdaya guna, berhasil guna, dan berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa".

Membangun *Good Governance* adalah mengubah cara kerja state, membuat pemerintah accountable, dan membangun pelaku-pelaku di luar negara cakap untuk ikut berperan membuat sistem baru yang bermanfaat secara umum. Dalam konteks ini, tidak ada satu tujuan pembangunan yang dapat diwujudkan dengan baik hanya dengan mengubah karakteristik dan cara kerja institusi negara dan pemerintah. Harus kita ingat, untuk mengakomodasi keragaman, *Good Governance* juga harus menjangkau berbagai tingkat wilayah politik. Karena itu, membangun *Good Governance* adalah proyek sosial yang besar. Agar realistis, usaha tersebut dilakukan secara bertahap. Untuk Indonesia, fleksibilitas dalam memahami konsep ini diperlukan agar dapat menengani realitas yang ada.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana metode ini bertujuan untuk dapat memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual yang kemudian dikumpulkan data dan disusun lalu dianalisis. Menurut Bogdan penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan dan tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Fokus penelitian ini melihat pada aspek-aspek berdasarkan Standar Operasional Peraturan (SOP) Aparatur di kantor Kecamatan Sonder ditinjau dari Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil yakni Bab 2 Pasal 3 tentang Kewajiban Pegawai Negeri Sipil yaitu : Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja, mengutamakan kepentingan negara dari pada kepentingan sendiri, seseorang,

dan/atau golongan, memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Adapun informan atau narasumber yaitu sebagai berikut:

- Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Kecamatan Sonder
- Masyarakat
- Pemerintah Desa

(Sugiyono 2005:233), dalam "penelitian kualitatif data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh".

Pembahasan

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil yang dimaksud ialah Bab 2 Pasal 3 tentang Kewajiban Pegawai Negeri Sipil :

a. Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja, sebagaimana di maksud dalam pasal 3 angka 11; masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja merupakan hal yang sepatutnya ditaati oleh setiap Aparatur Sipil Negara, karena jika Aparatur Sipil Negara kurang memperhatikan hal ini akan berdampak terhadap kinerja pelayanan kepada masyarakat, dan dari hasil penelitian peneliti mengenai hal ini masih banyak aparatur kantor Kecamatan Sonder belum disiplin dalam jam kerja. Dari hasil wawancara peneliti terhadap informan, pada saat ada masyarakat membutuhkan pelayanan di kantor Kecamatan, aparatur tidak berada atau belum berada di kantor Kecamatan.

b. Mengutamakan kepentingan negara dari pada kepentingan sendiri, seseorang, dan/atau golongan, sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 angka 7; mengutamakan kepentingan negara dari pada kepentingan sendiri, seseorang dan/atau golongan merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam keberlangsungan penyelenggaraan pemerintahan, karena hal ini akan berdampak dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dan dari hasil

penelitian peneliti mengenai hal ini, aparatur kantor Kecamatan Sonder sudah memperhatikan hal ini walaupun tentunya sebagai manusia yang memiliki keterbatasan kadangkalah tidak luput dari kesalahan.

c. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 angka 14. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat merupakan tugas, tanggung jawab dan kewajiban setiap Aparatur Sipil Negara. Dari hasil penelitian peneliti mengenai hal ini aparatur Kantor Kecamatan belum sepenuhnya profesional karena dari sarana prasarana yang ada belum memadai juga dari sumber daya aparatur yang masih terbatas dimana ada aparatur yang tidak mengoperasikan komputer dan 17 Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di kantor Kecamatan Sonder hanya 9 ASN yang berpendidikan S1 dan juga dalam segi bidang keilmuan yang menempuh pendidikan di bidang pemerintahan hanya 2 ASN, disadari hal ini sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun aparatur Kantor Kecamatan selalu berusaha melakukan yang terbaik sesuai dengan tupoksi mereka masing-masing.

Dilihat dari kenyataan yang ada, bahwa Profesionalitas aparatur yang ada di Kantor Kecamatan Sonder masih kurang, dimana tingkat disiplin pengawainya masih rendah padahal sebagai pelaksana pelayanan publik harus profesional dan disiplin tetapi ada hal-hal yang dilakukan tidak sesuai dengan yang seharusnya. Hal ini jika di hubungkan dengan Profesionalitas Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pemerintahan untuk Menunjang Terwujudnya *Good Governance*, bisa dilihat bahwa pegawai Kantor Kecamatan Sonder masih perlu meningkatkan Profesionalitasnya agar bisa mewujudkan *Good Governance* sebagaimana mestinya.

Dalam penelitian ini mengenai Profesionalitas Aparatur Sipil Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk menunjang terwujudnya *Good*

Governance di kantor Kecamatan Sonder peneliti menggunakan grand theory Pemerintahan yang Berkualitas. (Monintja dan Naleng) tata kelola pemerintahan yang berkualitas yaitu mengedepankan manajemen berbasis meritokrasi (merit system) diantaranya peningkatan kompetensi birokrat (ASN), inovasi dan sistem pelayanan. Profesionalisme disini lebih menekankan kepada kemampuan, keterampilan, dan keahlian aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pemerintahan.

- Peningkatan Kompetensi

Menurut Boyatzis Hutapea dan Nuranna Thoha (2008), kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang di syarutkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut Byars dan Rue (1997), kompetensi didefinisikan sebagai suatu sifat atau karakteristik yang dibutuhkan oleh seorang pemegang jabatan agar dapat melaksanakan jabatan dengan baik, atau juga dapat berarti karakteristik/ciri-ciri seseorang yang mudah dilihat termasuk pengetahuan, keahlian dan perilaku yang memungkinkan untuk berkinerja.

Menurut Stephen Robbin, kompetensi adalah keahlian atau kapasitas seseorang dalam mengerjakan beraneka macam tugas dalam suatu pekerjaan.

Dari hasil penelitian peneliti di kantor Kecamatan Sonder, masih ada aparatur yang tidak menguasai komputer hal ini juga di sampaikan oleh informan bahwa tidak semua aparatur di kantor Kecamatan Sonder bisa mengoperasikan komputer kerena dari segi sumber daya manusia ada yang hanya pendidikan SMA, dan di kantor Kecamatan Sonder dari semua aparatur hanya setengah bisa mengoperasikan komputer dan setengahnya lagi hanya di berikan tugas-tugas yang lain.

Berdasarkan definisi dari kompetensi yaitu keahlian atau kapasitas seseorang dalam mengerjakan beraneka macam tugas dalam suatu pekerjaan dan

hasil penelitian dapat di tarik kesimpulan bahwa Profesionalitas aparatur yang ada di kantor Kecamatan Sonder ditinjau dari kompetensi aparatur kantor Kecamatan Sonder masih jauh dari apa yang di harapkan karena aparatur kantor Kecamatan Sonder setengah yang tidak kompeten dalam mengoperasikan komputer padahal sebagai pelaksana pelayanan publik seharusnya harus bisa mengoperasikan komputer sebab teknologi pada jaman sekarang sudah lebih berkembang dan segala sesuatu serba online dan jika tidak bisa mengoperasikan komputer kegiatan pelayanan publik akan terhambat dan hal ini menunjukkan bahwa aparatur kantor Kecamatan Sonder perlu meningkatkan kompetensi mereka agar bisa menunjang terwujudnya *Good Governance*.

- Inovasi

Menurut Stephen Robbins (1994), mengungkapkan bahwa inovasi ialah sebagai suatu gagasan baru yang di terapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki sebuah produk atau proses dan jasa.

Menurut Sa'ud (2014), inovasi adalah pilihan kreatif, pengaturan dan seperangkat manusia dan sumber-sumber material baru atau menggunakan cara unik yang akan menghasilkan peningkatan pencapaian tujuan-tujuan yang diharapkan.

Menurut Van de Ven, Andrew H, inovasi ialah pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh orang dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan dengan berbagai aktivitas transaksi di dalam tatanan organisasi tertentu.

Dari hasil penelitian peneliti dan informasi dari informan, di kantor Kecamatan Sonder birokrasi yang ada terlalu rumit dan juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pembuatan sertifikat dan surat menyurat lainnya cenderung lambat.

Berdasarkan definisi dari invosi yaitu pilihan kreatif, pengaturan dan seperangkat manusia dan sumber-sumber material baru atau menggunakan cara unik yang akan menghasilkan peningkatan

pencapaian tujuan-tujuan yang diharapkan dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Profesionalitas aparatur di kantor Kecamatan Sonder ditinjau dari inovasi aparatur Kantor Kecamatan Sonder masih jauh dari apa yang di harapkan karena sistem pelayanan di kantor Kecamatan Sonder masih rumit dan lambat sehingga aparatur kantor Kecamatan Sonder perlu membuat suatu inovasi sehingga sistem pelayanan di kantor Kecamatan Sonder bisa lebih baik sehingga dalam hal ini dapat menunjang terwujudnya *Good Governance*.

- Sistem pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.

Menurut Freed Luthans (1995:46), pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang di tujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Menurut Moenir (2005:47), menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahalnya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Dari hasil penelitian peneliti, di kantor Kecamatan Sonder dalam hal sistem pelayanan masih kurang baik, karena pada saat ada masyarakat yang

perlu pelayanan di kantor Kecamatan Sonder, pegawai kantor Kecamatan Sonder belum ada atau tidak ada di tempat juga saat masyarakat meminta data di kantor Kecamatan Sonder mereka tidak memiliki data terbaru dan saat masyarakat meminta data mengenai dana desa mereka tidak bisa memberikannya karena mereka tidak memiliki arsip serta dalam memberikan layanan saat membuat sertifikat dan surat menyurat masih lambat karena setengah dari aparatur kantor Kecamatan Sonder tidak menguasai komputer.

Berdasarkan definisi sistem pelayanan dan hasil penelitian peneliti dapat disimpulkan bahwa Profesionalitas aparatur di Kantor Kecamatan Sonder mengenai sistem pelayanan masih jauh dari apa yang di harapkan karena dari segi disiplin dalam waktu bekerja masih kurang, tidak memperbaharui data-data yang ada, tidak memiliki arsip data-data tertentu, dalam memberikan pelayanan mengenai sertifikat dan surat-menyurat masih lambat. Hal-hal tersebut menunjukkan bahwa Profesionalitas aparatur di Kantor Kecamatan Sonder dalam hal sistem pelayanan belum menunjang dalam mewujudkan *Good Governance*.

Untuk mengetahui bagaimana Profesionalitas ASN di kantor Kecamatan Sonder berdasarkan SOP aparatur kantor Kecamatan Sonder ditinjau dari PP Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negara Sipil dengan middle theory profesionalisme. Siagian S. P (2000) 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. Namun dalam kenyataan yang terjadi Profesionalisme ASN di kantor Kecamatan Sonder khususnya mengenai keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang cepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah di pahami masih jauh dari apa yang diharapkan karena dalam pelaksanaan tugas, memberikan pelayanan kepada masyarakat masih

cenderung lambat karena kurangnya disiplin aparatur dalam menaati ketentuan jam kerja serta kurangnya keterampilan dan kemampuan aparatur sehingga proses birokrasi cenderung rumit, hal ini menunjukkan belum menunjang dalam mewujudkan *Good Governance*

Penutup

Kesimpulan

1. Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja, aparatur kantor Kecamatan Sonder belum disiplin dalam jam kerja. Dari hasil wawancara peneliti terhadap informan, pada saat ada masyarakat membutuhkan pelayanan di kantor Kecamatan, aparatur tidak berada atau belum berada di kantor Kecamatan.
2. Mengutamakan kepentingan negara dari pada kepentingan sendiri, kelompok dan/atau golongan, aparatur kantor Kecamatan Sonder sudah mempehatikan hal ini walaupun tentunya sebagai manusia yang memiliki keterbatasan kadangkalah tidak luput dari kesalahan.
3. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, ini aparatur Kantor Kecamatan belum sepenuhnya profesional karena dari sarana prasanara yang ada belum memadai juga dari sumber daya aparatur yang masih terbatas dimana 17 Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di kantor Kecamatan Sonder hanya 9 ASN yang berpendidikan S1 dan juga dalam segi bidang keilmuan yang menempuh pendidikan di bidang pemerintahan hanya 2 ASN namun aparatur Kantor Kecamatan selalu berusaha melakukan yang terbaik sesuai dengan tupoksi mereka masing-masing.
4. Peningkatan Kompetensi, aparatur kantor Kecamatan Sonder masih jauh dari apa yang di harapkan karena aparatur kantor Kecamatan Sonder setengah yang tidak kompeten dalam mengoperasikan komputer padahal sebagai pelaksana pelayanan publik seharusnya harus bisa mengoperasikan komputer sebab

teknologi pada jaman sekarang sudah lebih berkembang dan segala sesuatu serba online dan jika tidak bisa mengoperasikan komputer kegiatan pelayanan publik akan terhambat.

5. Inovasi, aparatur Kantor Kecamatan Sonder masih jauh dari apa yang di harapkan karena pelayanan di kantor Kecamatan Sonder masih rumit dan lambat dalam membuat sertifikat dan surat-menyurat lainnya.
6. Sistem Pelayanan, aparatur di Kantor Kecamatan Sonder mengenai sistem pelayanan masih jauh dari apa yang di harapkan karena dari segi disiplin dalam waktu bekerja masih kurang, tidak memperbaharui data-data yang ada, tidak memiliki arsip data-data tertentu

Saran

1. Diharapkan aparatur kantor Kecamatan Sonder untuk lebih disiplin dalam menaanti ketentuan masuk kerja dan jam kerja sehingga ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor Kecamatan Sonder aparatur sudah ada di tempat.
2. Dalam pelaksanaan tugas di harapkan aparatur kantor Kecamatan Sonder lebih memperhatikan kepentingan negara dari pada kepentingan sendiri, kelompok dan/atau golongan sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal.
3. Diharapkan aparatur yang ada di Kantor Kecamatan Sonder untuk lebih meningkatkan sumber daya manusia yang ada serta memperhatikan sarana prasarana penunjang lainnya, sehingga tidak ada tugas yang terbengkalai karena fasilitas dan sarana prasarana yang tidak menunjang juga kurangnya keterampilan dan pengetahuan aparaturnya.
4. Dalam pelaksanaan tugas di harapkan aparatur kantor Kecamatan Sonder untuk meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan komputer sehingga saat memberikan

pelayanan kepada masyarakat tidak akan terhambat.

5. Diharapkan aparatur yang ada di kantor Kecamatan Sonder untuk lebih inovatif agar supaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai sertifikat dan surat menyurat lainnya bisa lebih cepat dan tidak rumit.
6. Diharapkan aparatur kantor Kecamatan Sonder untuk memperbaharui data-data yang ada sehingga boleh ada data-data terbaru juga sekiranya memiliki arsip.

Daftar Pustaka

- Adrian Y. Naleng, Donald K. Monintja, 2020. *Moving Forward ODSK*. Penerbit : Nas Media Pustaka
- Gunawan Sumodiningrat. 1999. *Pemberdayaan Masyarakat dan Jaringan Pengaman Sosial*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Kartasmita, Ginanjar, 1997. *Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta :UGM.
- Pramusinto, Agus, dkk, 2009. *Governance Reform di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media
- Sahya Anggara, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Penerbit : CV Pustaka Setia
- Sedarmayanti, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Penerbit : PT Refika Aditama
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance*. Bandung : Mandar Maju
- Sondang P. Siagian, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sondang P. Siagian, 1994. *Pantologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian*.
Jakarta : Ghlia Indonesia
Tjokrowinoto M, 2002.
*Pengembangan Sumber Daya
Manusia Birokrasi*.
Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sumber Lain :

Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang
Aparatur Sipil Negara (ASN)

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun
2000

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun
2010

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014
Tentang Adminitrasi Pemerintahan

https://scholar.google.co.id/scholar?q=governance+menurut+ahli&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar#d=gs_qabs&u=%23p%3DFy1dijZprmcJ

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jumaleksektif/article/download/15465/15006&ved=2ahUKEwjcuMHLnaDuAhUKzzqGHaSCDWgQFjABegQIAhAF&usq=AOvVaw2XyD8xulQ48onCO1NWts61>

https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=profesionalisme+asn+dalam+pelaksanaan+tugas+pemerintahan&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p%3D4WDG2hb9EH8J

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kompetensi/>

<https://m.merdeka.com/trending/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli-ketahui-ciri-ciri-beserta-manfaatnya-kln.html?pange=3>

<https://www.seputarpengertian.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>