

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT PEGASING**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

SYUKURUDDIN

NIM. 501483102

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

Tugas Akhir Program Magister dengan Judul “ **Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah**” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Banda Aceh, Januari 2019
Yang Menyatakan



(SYUKURUDDIN)
NIM. 501483102

ABSTRAK

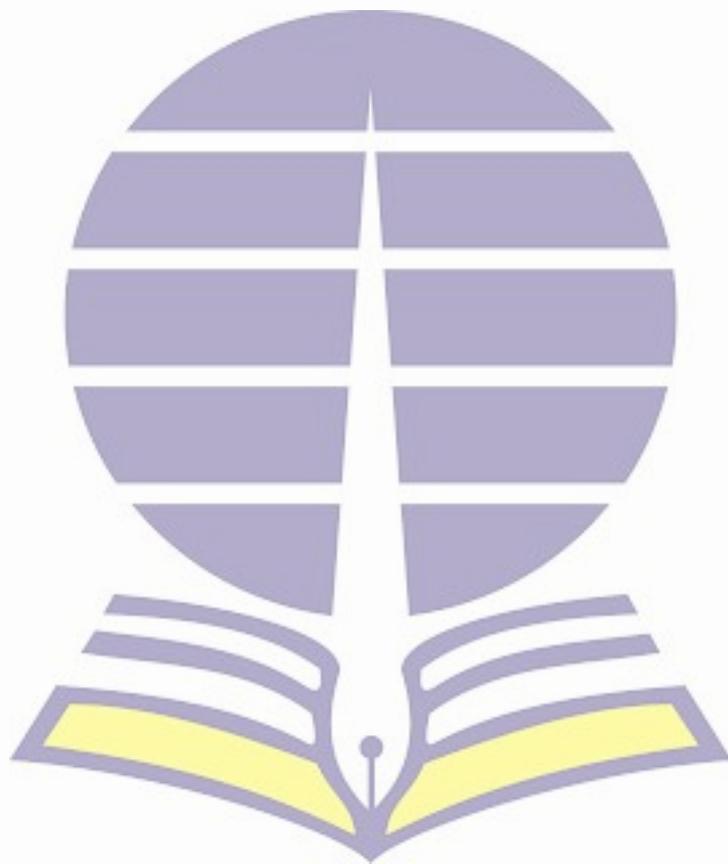
PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT PEGASING KABUPATEN ACEH TENGAH

Syukuruddin

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian adalah Bapak Camat, Kasi Pemerintah, Kasi Kesra, anggota DPRD dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah, pada indikator Responsif belum profesional, sebab kemampuan aparatur dalam mengantisipasi aspirasi baru sangat rendah, banyak aparatur yang pasrah dengan kemampuan yang ada. Birokrasi aparatur di Kantor Camat Pegasing sangat lambat merespon perkembangan sistem informasi manajemen, sehingga sedikit tertinggal dibandingkan dengan instansi lain dalam menjalankan tugas dan fungsinya, aparatur kurang responsif dalam mengikuti arus global yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Sedangkan profesionalisme aspek inovatif dapat dikategorikan sangat inovatif, aparatur meski dengan keterbatasan sarana dan prasarana, mereka berinisiatif menyediakan blangko-blanko khusus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, agar pelayanan terhadap masyarakat lebih efektif dan efisien. Aparatur memiliki inovasi meminimalkan pembiayaan, misalnya dalam pengantaran surat-menyurat kini telah menggunakan media sosial semua berlangsung lebih cepat dan praktis. Selanjutnya, aspek kreatif dapat dikategorikan cukup, karena masih banyak aparatur yang tidak memiliki kemampuan untuk menghadapi secara kreatif, mereka menunggu perintah dari atasan untuk mengerjakan suatu pekerjaan, mereka juga bekerja dengan pola lama, sehingga setiap urusan menjadi lambat serta sistem pengarsipan kurang efektif, serta masih ada aparatur yang kaku dalam bekerja, mereka sangat berpatokan kepada peraturan-peraturan, hanya sebagian kecil aparatur yang memiliki loyalitas kerja yang tinggi. Faktor yang menghambat aparatur pemerintah profesionalisme dalam pelayanan publik diantaranya karena rendahnya tingkat pendidikan, rendahnya komitmen aparatur terhadap pekerjaan, Ketersediaan sarana dan prasarana kurang memadai, tipe dan gaya kepemimpinan serta struktur organisasinya dan iklim kerja yang tidak kondusif.

Kata Kunci: *Profesionalisme Aparatur Pemerintah, Pelayanan publik*



ABSTRACT

PROFESSIONALISM OF GOVERNMENT APPARATUS IN PUBLIC SERVICE IN PEGASING MESSAGE OFFICE CENTRAL ACEH DISTRICT

Syukuruddin

Graduate program open University

This research aims to know the Government's apparatus in the professionalism of the public service in the Office of the head of the Central Aceh district Pegasing and aware of the factors that hamper the Government's apparatus in the professionalism of public service in the Office of the head of the Central Aceh district Pegasing. This research uses qualitative, deskriptif approach to techniques of collecting data through observation, interview and documentation. Research is the informant Mr. Camat, Kasi, Kasi Kesra, users of the services consist of the community and members of the PARLIAMENT as much as 2 people, so the informant a total of 5 people. Research and discussion of the results shows that the Government's apparatus in the professionalism of the public service in the Office of the head of Pegasing can generally be said to be not optimal, there are still many shortcomings-kelamahan apparatus of Government in the exercise of his duties as a public service, not in accordance with the minimum service standard. Professionalism aspects of responsive, sensitive and perceptive apparatus appropriate to the changing information systems as well as addressing the development technologies that are more advanced, but still a lot of government apparatus that is apathy towards these demands, they surrendered with the ability of the existing capacity no effort himself. Aspects of innovation, government agencies can be categorized is very innovative, because although with limited facilities and infrastructure belonging to the Office, they remain the professionals in the public service. Apparatus not always work on the basis of juknis, they have the initiative to facilitate and simplify the job. The creative aspect is categorized, with the principle of giving priority to the interests of the community, however, a small part of the apparatus of their creative work on your own initiative, strive to complete its work earlier than the specified target. Many of the factors that hamper the Government's apparatus in the Office Head Pegasing to develop professional attitudes in public service include lack of thought reform-oriented information systems, changes in General employee work history just in the Office head Pegasing since becoming clerk, as a result of work motivation like that from year to year. Weak commitment to the job as well as factors related to the type and style of leadership and organization structure.

Keywords: Professionalism of Government Apparatus, Public Services

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Pegasing

Penyusun TAPM: Syukuruddin

NIM : 501483102

Program Studi : Magister Administrasi Publik Bidang Minat Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Selasa, 12 Februari 2019

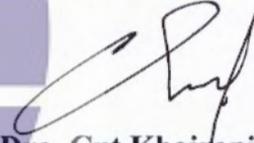
Menyetujui :

Pembimbing II



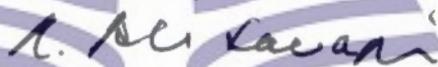
Dr. Harry Neno Bais, M. Si
NIP. 1216127401

Pembimbing I,



Dr. Dra. Cut Khairani, M.Si
NIDN. 0101026804

Penguji Ahli



Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.Pd

Mengetahui,

**Ketua Pasca Sarjana Hukum,
Sosial dan Politik**



Dr. Darmanto, M. Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan FHISIP



Dr. Sofjan Arifin, M.Si
NIP. 196606191992031002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Syukuruddin
NIM : 501483102
Program Studi : Magister Administrasi Publik Bidang Minat Administrasi Publik
Judul TAPM : Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Pegasing

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Residensial Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada:

Hari/Tanggal : Selasa / 12 Februari 2019
W a k t u : 11.30 Wib. s/d 13.00 Wib

Dan telah dinyatakan LULUS

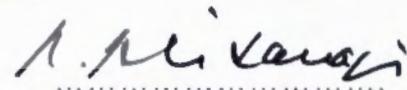
PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama : **Dr. Darmanto, M. Ed**

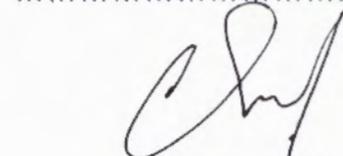
Tanda Tangan



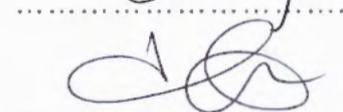
Penguji Ahli
Nama : **Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.Pd**



Pembimbing I
Nama: **Dr. Cut Khairani, M.Si**



Pembimbing II
Nama: **Dr. Harry Neno Bais, M. Si**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister dengan judul **"Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah"** sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar Magister pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Shalawat beriring salam kepangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Tugas Akhir Program Magister ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak, maka ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Tangerang Selatan. Atas Dedikasi Beliau, penulis diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan di Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Ibu. Dr. Lula M.A, M.Si selaku kepala UPBJJ-UT Banda Aceh yang telah memberikan arahan dan bimbingan hingga selesai studi ini.
3. Ibu Dr. Dra. Cut Khairani, M.Si selaku Pembimbing I dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister, yang telah mengarahkan dan membimbing penulis, hingga terwujudnya laporan ini.

4. Bapak Dr. Harry Neno Bais, M.Si selaku Pembimbing II dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister, yang telah menuntun penulis dari awal hingga selesainya tugas ini.
5. Rekan-rekan Pasca Sarjana Universitas Terbuka yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
6. Para nara sumber yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan jawaban terhadap data yang diperlukan dalam penelitian, terutama kepada Bapak Camat, Bapak Kasi Pemerintahan, Bapak Kasi Kesra, Bapak anggota DPRD dan Ibu Aminah dari Kampung Kecamatan Pegasing.
7. Ayahanda (Almarhum) dan Ibunda (Almarhumah) atas safaat dan doanya penulis dapat menyelesaikan studi ini.
8. Istri tercinta dan anakku semuanya, serta adik-adikku yang tidak henti-hentinya mendoakan dan memberikan dorongan selama penulis mengikuti pendidikan.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan tidak akan terlupakan jasa-jasanya, semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya.

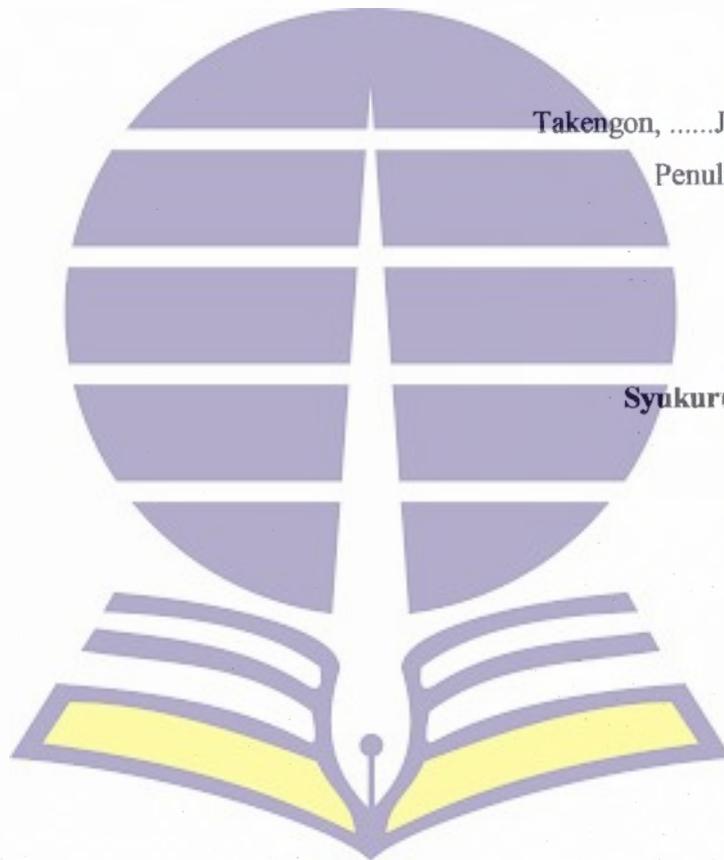
Penulis menyadari dalam penulisan laporan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, baik dari segi isi atau dari teknik penyajian, oleh karena itu saran dan keritikan yang

bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan di masa mendatang. Akhir kata semoga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini membawa berkah pada pengembangan Ilmu Pengetahuan, hanya kepada Allah SWT jualah penulis serahkan segala pengabdian, serta kepada-Nya jualah penulis memohon segala harapan. Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Takengon,Januari 2019

Penulis.

Syukuruddin



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Syukuruddin

Nim: : 501483102

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Tempat /Tanggal Lahir : Takengon 21 Juni 1961

Riwayat Pendidikan : MIN 2 Bebesen Pada Tahun 1973

MTsAIN I Takengon pada Tahun 1976

PGAN 6 Tahun Takengon Pada Tahun 1980

AKPI Banda Aceh Pada Tahun 1985

STIM Banda Aceh Pada Tahun 2000

Riwayat Pekerjaan :

1. 01-03-1986 s/d 13-11-1986 Staf pada Dispenda Tk. II Aceh Tengah
2. 13-11-1986 s/d 01-08-1990 Kasubsie Pengawasan Dispenda Tk. II Aceh Tengah
3. 01-08-1990 s/d 04-11-1991 Kasubsie Dokumentasi dan Pengolahan data Dispenda
4. 04-11-1991 s/d 25-01-1995 Kasubbag Pengadaan dan Perawatan pada Bagian Umum Setdakab Aceh Tengah
5. 14-04-2000 s/d 14-04-2004 Kasi Pengairan pada Bappeda Kab. Aceh Tengah

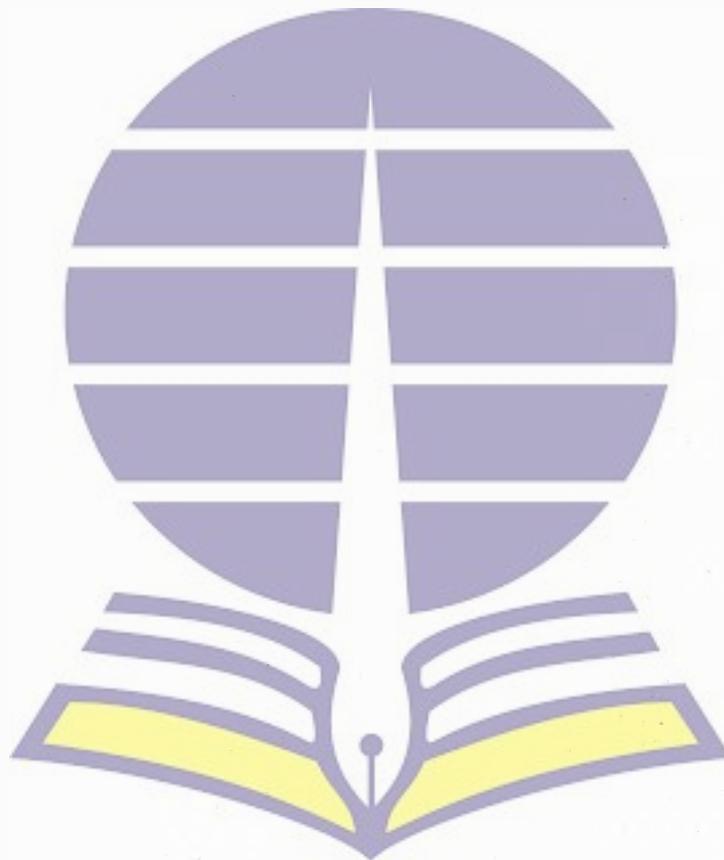
6. 14-04-2004 s/d 07-07-2008 Kasubbag Tata Usaha Satpol PP Kab. Aceh Tengah
7. 07-07-2008 s/d 19-12-2013 Kepala Satpol PP dan WH Kabupaten Aceh Tengah
8. 19-12-2013 s/d 20-12-2016 Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Aceh Tengah
9. 20-12-2016 s/d 19-05-2017 Kepala Dinas Pariwisata Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Aceh Tengah
10. 19-05-2017 s/d Sekarang Kepala Dinas Perdagangan Koperasi UKM Kabupaten Aceh Tengah.



DAFTAR ISI

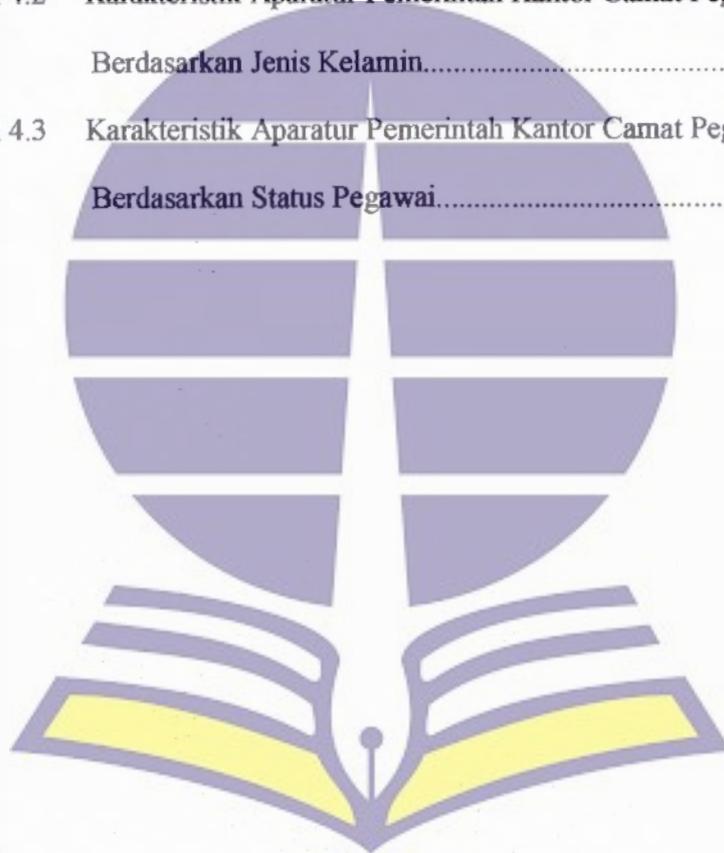
ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
1. Aparatur Pemerintah.....	10
2. Konsep Profesionalisme Aparatur	15
3. Indikator Profesionalisme Aparatur	19
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme	24
5. Konsep Pelayanan Publik	35
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Berfikir	43
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	47
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	48
C. Instrumen Penelitian.....	49
D. Prosedur Pengumpulan Data	50
E. Metode Analisa Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	53
B. Hasil Penelitian	70
1. Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah.....	70
2. Faktor-faktor yang Menghambat Profesionalisme Aparatur Pemerintah di Kantor Camat	89
C. Pembahasan.....	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN -LAMPIRAN	117



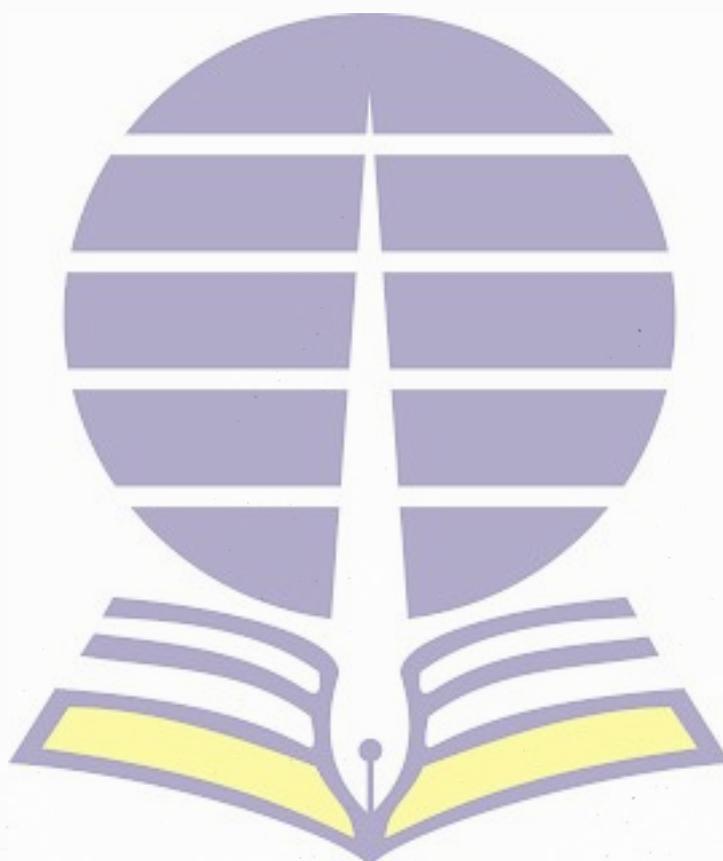
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matrik Posisi Penelitian.....	40
Tabel 4.1	Karakteristik Aparatur Pemerintah Kantor Camat Pegasing Berdasarkan Golongan/Ruang.....	58
Tabel 4.2	Karakteristik Aparatur Pemerintah Kantor Camat Pegasing Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3	Karakteristik Aparatur Pemerintah Kantor Camat Pegasing Berdasarkan Status Pegawai.....	59



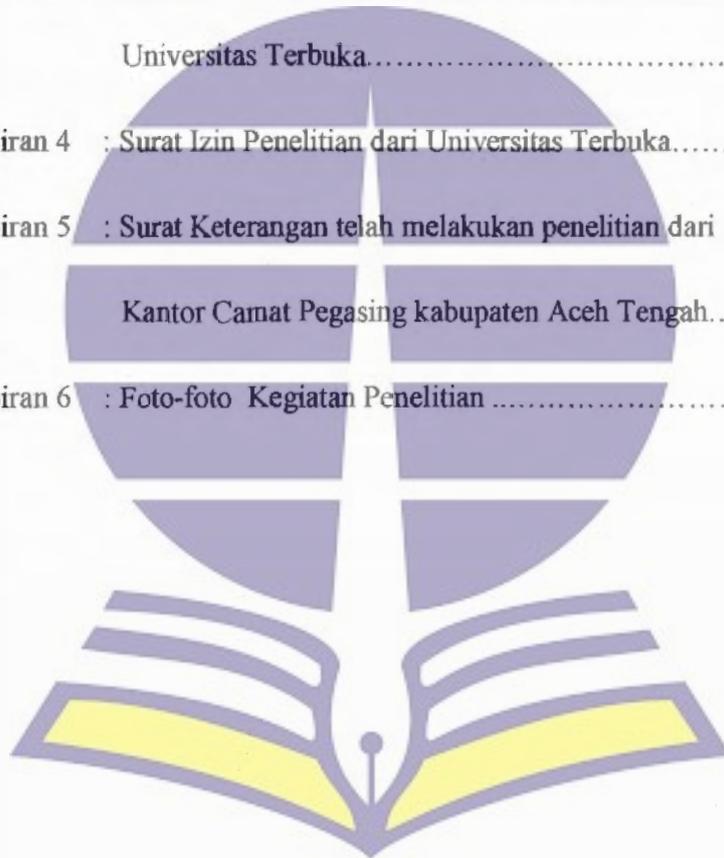
DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1	Bagan Organisasi Kantor Camat Pegasing.....	58
-----------	---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Pedoman wawancara	118
Lampiran 2	: Hasil Wawancara.....	120
Lampiran 3	: Surat Keputusan Penunjukan Dosen Pembimbing dari Universitas Terbuka.....	131
Lampiran 4	: Surat Izin Penelitian dari Universitas Terbuka.....	132
Lampiran 5	: Surat Keterangan telah melakukan penelitian dari Kantor Camat Pegasing kabupaten Aceh Tengah.....	133
Lampiran 6	: Foto-foto Kegiatan Penelitian	134



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia sebagai negara kesatuan, sistem penyelenggaraan pemerintah dibingkai dalam kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Dengan terbitnya Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa pergeseran paradigma pemerintah dari negara sebagai pusat kekuasaan (sentralistik) menuju negara yang lebih dekat dengan rakyat (desentralistik). Tata kelola pemerintahan tidak lagi berorientasi pada aspek pemerintahan (*government*) akan tetapi beralih ke aspek tata pemerintahan (*governance*).

Profesionalisme birokrasi merupakan persyaratan mutlak untuk mewujudkan *good governance* (Tjokowinoto, 2001:3). Sebab, birokrasi merupakan instrumen untuk bekerjanya suatu administrasi. Dimana birokrasi bekerja berdasarkan pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan. Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya agar dapat berjalan efektif dan efisien, dengan kata lain keandalan seseorang dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan beban tanggungjawabnya. Siagian (2000:163) menjelaskan bahwa “profesionalisme adalah keandalan seseorang dalam melaksanakan

tugasnya sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”.

Berdasarkan kutipan di atas, jelas bahwa setiap pekerjaan membutuhkan profesionalisme aparatur yang bekerja agar hasil yang dicapai mutunya tinggi, waktu yang digunakan cepat dan tepat, dan mengupayakan prosedur yang mudah tidak berbelit-belit. Seperti halnya dalam bidang pelayanan publik, aparatur pemerintah diharapkan mampu menjalankan tupoksinya sesuai dengan aspek pelayanan publik yang semestinya, mereka memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan peruntukannya, tepat sarasannya dan penerima layanan puas dan tidak mengeluh. Lebih harmonis, jika antara pihak yang memberikan pelayanan dengan yang menerima pelayanan merasa puas. Sebab, sebagai aparatur pemerintah tugas utama yang diembannya adalah sebagai pelayanan publik, yaitu kegiatan yang bertujuan memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus profesional agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam menerima layanan aparatur.

Sehubungan dengan pelayanan publik, kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003. Menyatakan bahwa pemberi pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah. Hal ini, juga mengalami perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan publik yang ditindaklanjuti dengan ditetapkannya instruksi presiden No. 5 Tahun 2004 tentang percepatan pemberantasan korupsi, yang mengintruksikan antara lain kepada menteri negara Pendayagunaan Aparatur Negara untuk menyiapkan rumusan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kantor Kecamatan merupakan salah satu perpanjangan tangan dari pemerintah Kabupaten/kota, atau di kenal sebagai bagian dari aparatur pemerintah yang mengemban tugas sebagai mana tercantum dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 menjelaskan tugas pokok kecamatan adalah :

1. Pengkoordinasian dan penyelenggaraan pemerintah dan keagrariaan, pembinaan pemerintah desa dan kelurahan serta pelayanan masyarakat.
2. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ekonomi pembangunan, partisipasi masyarakat, ideologi negara dan kesatuan bangsa serta ketentraman , ketertiban wilayah.
3. Penyusunan program pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga di di wilayahnya.

Sesuai dengan Undang-undang tersebut kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah sebagai salah satu instansi publik yang bertugas melayani masyarakat, untuk mengurus paspor, status kewarganegaraan, Kartu Tanda Penduduk, penentuan ahli-waris, melamar pekerjaan dan untuk masuk sekolah, tentu pekerjaan ini harus profesional agar masyarakat mendapatkan

kepuasan dalam pelayanan, sebagai mana misi aparatur pemerintah di Kantor Camat tersebut yaitu pelayanan prima dengan mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi.

Pelayanan publik yang profesionalisme dapat dilihat dari aspek responsif, kreatif dan inovatif dari aparatur dalam menjalankan tugasnya, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2000:165) menyatakan bahwa “responsifitas sebagai bentuk kemampuan birokrasi dalam mengantisipasi dan menanggapi aspirasi baru, kebutuhan baru dan tuntutan baru dari masyarakat”. Sedangkan unsur kreatif adalah kemampuan aparatur pemerintah dalam menangani masalah dengan efektif dan efisien, tanpa harus menunggu perintah dari atasan, ada upaya dari aparatur untuk menciptakan sesuatu yang baru guna memudahkan pekerjaan. Inovasi merupakan kelanjutan dari sebuah kreatifitas birokrasi melalui respon yang ada dari perubahan lingkungan, inovasi menunjukkan bahwa birokrasi menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik, hal ini diperkuat oleh Siagian (2000:164) bahwa “inovasi merupakan sebuah hasrat dan tekad untuk selalu mencari, menemukan serta menggunakan cara kerja baru, metode kerja baru dan teknik baru dalam pelaksanaan pekerjaan demi kepuasan kerja organisasi dan kepuasan masyarakat”.

Namun, permasalahan yang muncul di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih kurang profesional bila dikaitkan dengan konsep profesionalisme di atas, banyaknya keluhan masyarakat dalam bidang pelayanan publik,

diantaranya kelemahan aparaturnya untuk mengikuti aspirasi perkembangan sistem manajemen baru, sehingga pelaksanaan tugas masih bersifat konvensional. Disisi lain, semestinya perkembangan teknologi akan menjadikan pengarsipan yang lebih baik, justru kondisi akan menyulitkan aparaturnya dalam menjalankan tugasnya karena tidak semua aparaturnya mampu mengaplikasikan sarana komputer. Hal ini, akan menjadikan pelayanan terhadap masyarakat lebih lama, yang semestinya dapat diselesaikan hanya satu hari, akan tetapi bisa mencapai lebih dari hari yang ditentukan, misalnya dalam pengurusan pengantar paspor atau surat keterangan lain bisa sampai dua hari.

Dari pengakuan masyarakat, menyatakan bahwa pelayanan publik sudah baik para aparaturnya menuntun dan mengarahkan masyarakat sesuai dengan prosedurnya agar tidak bolak-balik dalam berurusan, sesuai dengan harapan pelayanan prima. Namun, dari aspek waktu belum efisien dan efektif hal ini dikarenakan kurangnya profesionalisme aparaturnya pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Seperti aspek inovatif, mereka tidak ada ide yang kreatif untuk memudahkan pelayanan, mereka sangat kaku dengan pola-pola pelayanan lama akibat keterbatasan pengetahuan dan wawasan dalam pelayanan publik.

Permasalahan lain, di lapangan bahwa aparaturnya pemerintah belum profesional dalam pelayanan publik, dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan aparaturnya kepada masyarakat, sering terjadi kesalahan dalam penerbitan format-format yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat harus bolak-balik hanya untuk menerbitkan suatu surat. Kondisi

ini, diakibatkan karena kurangnya inovasi aparatur dalam mengikuti perkembangan teknologi, mereka enggan berinovasi oleh karena itu menjadi kendala besar bagi layanan dalam berurusan, serta rendahnya kedisiplinan aparatur dalam bekerja. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa pekerjaan belum tepat waktu, semestinya dapat diselesaikan hitungan jam, akan tetapi karena aparatur kurang responsif hal ini bisa siap hitungan hari. Tentu hal ini akan mengecewakan masyarakat dalam pelayanan, selanjutnya dalam pengurusan masalah agraria masyarakat sering bolak-balik karena surat/pengantar yang diterbitkan salah hal ini juga tentu dapat dikatakan karyawan kurang profesional, hal ini tentu berhubungan dengan profesionalisme pelayanan.

Rendahnya profesionalisme pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing terhadap masyarakat, juga berhubungan dengan rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan, bekerja hanya karena atasan bukan tuntutan hati nurani. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi Kantor Kecamatan Pegasing Kabupaten Aceh Tengah untuk membangun aparatur yang profesional guna menjalankan fungsinya sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya, faktor sistem dan iklim kerja juga ikut mempengaruhi terbentuknya birokrat profesional yang handal serta respon terhadap dinamika perubahan dan aspirasi masyarakat, karena menjadi permasalahan umum bagi penyelenggara akan bekerja jika iklim kerjanya kondusif, adanya pengakuan dari atasan terhadap pekerjaan yang dilakukan aparatur, hal ini tentu akan memotivasi aparatur meningkatkan

kinerjanya. Sebab, motivasi kerja aparatur sinergis dengan kebutuhan aparatur, sehingga terlihat jelas motivasi kerja aparatur dalam menjalankan tugasnya.

Permasalahan lain, yang dihadapi aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing berdasarkan observasi penulis, cenderung enggan melakukan perubahan dan inovasi, selain disebabkan oleh gaya manajerial dalam organisasi publik, patologi tersebut juga disebabkan karena iklim dan kondisi dalam organisasi birokrasi yang cenderung memberikan insentif kepada pegawai yang loyal dari pada pegawai yang kreatif dan inovatif. Birokrasi dituntut lebih peka terhadap berbagai perubahan dan mencari pendekatan baru bagi pengembangan pelayanan publik, serta meninggalkan proses pelayanan yang sangat prosedural dan birokratis. Keberadaan aturan formal bukan dijadikan alasan untuk tidak memperbaiki cara kerja yang responsif serta bermain di atas aturan guna mensahkan setiap tindakan.

Berdasarkan permasalahan di atas, kiranya perlu dilakukan studi penelitian untuk mengetahui profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, oleh karena itu penulis memilih judul "**Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah**".

B. Perumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah?

2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah ?

C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah.
2. Faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah.

D. Kegunaan Penelitian

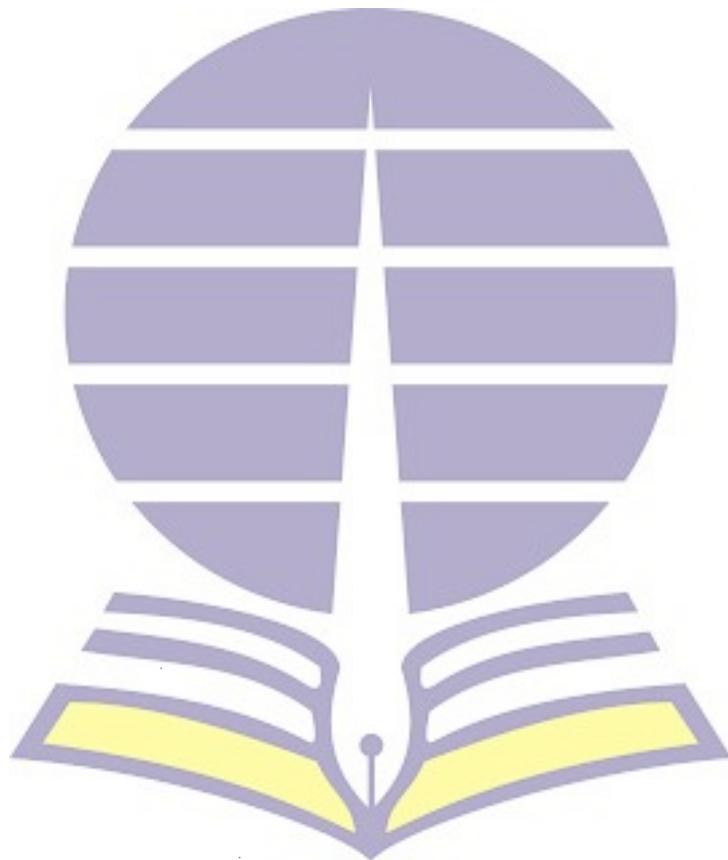
Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dalam bentuk:

1. **Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini berguna untuk menambah informasi dan pengetahuan tentang profesionalisme aparatur pemerintahan dalam pelayanan publik serta faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah, serta instansi lain yang menjalankan tugas sebagai pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Aparatur Pemerintah

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri. Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat Negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur Negara adalah alat kelengkapan Negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang bertanggungjawab penuh melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari, jadi pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketetapan pengaturan dan sebagainya. Sedangkan aparatur pemerintah adalah keseluruhan lembaga atau badan yang ada di bawah presiden seperti Departemen, Lembaga, Pemerintah dan Departemen serta Sekretariat Departemen dan Lembaga-lembaga tinggi Negara, dengan demikian Aparatur Sipil Negara (ASN) termasuk aparatur pemerintah.

Sebelum berbicara lebih jauh mengenai ASN, terlebih dahulu perlu diketahui apa yang dimaksud dengan ASN. Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN) tertuang dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa "Aparatur Sipil Negara, yang disingkat dengan ASN adalah profesi dari PNS dan PPPK yang bekerja pada instansi pemerintah ". Hartati (2008:31) menegaskan bahwa "pegawai negeri sipil adalah pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memegang jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden dan

sebagainya”. Dengan demikian, Pegawai Aparatur Sipil Negara yang disebut dengan 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 yang digaji berdasarkan perundang-undangan.

Berdasarkan undang-undang di atas, maka ASN adalah profesi bagi PNS dan PPPK yang bekerja pada instansi pemerintah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Secara Stipulatif pengertian PNS tercantum dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 menyatakan bahwa “ PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan”. Sedangkan secara ekstensif pengertian ini hanya berlaku pada hal-hal tertentu. Hal-hal tertentu yang dimaksud adalah lebih kepada beberapa golongan yang sebenarnya bukan PNS, seperti ketentuan pasal 92 KUHP yang berkaitan dengan status dewan rakyat, anggota dewan daerah dan kepala desa. Menurut pasal 92 KUHP dimana dijelaskan bahwa yang termasuk ke dalam PNS adalah orang-orang yang dipilih dalam pemilihan berdasarkan peraturan umum dan mereka yang bukan dipilih tetapi diangkat menjadi anggota dewan rakyat dan anggota dewan daerah serta kepala desa dan sebagainya. Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa PNS adalah orang-orang yang bekerja dilingkungan instansi pemerintah sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, hal ini

dikatakan juga sebagai aparatur pemerintah. Selanjutnya, ada dua jenis status yang diberlakukan bagi pegawai ASN yaitu pegawai pemerintah yang diangkat sebagai pegawai tetap yaitu PNS dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja. Lebih jelasnya status ASN diatur pada pasal 7 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang No. 5 tahun 2014 yang menyatakan bahwa:

- a. PNS sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf a merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh pejabat pembina kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional.
- b. PPPK sebagaimana dalam pasal 6 huruf b merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan kebutuhan instansi pemerintah dan ketentuan Undang-undang ini.

Adapun rumusan kedudukan pegawai ASN didasarkan pada pokok-pokok pikiran bahwa pemerintah tidak hanya menjalankan fungsi umum pemerintahan, tetapi juga harus mampu melaksanakan fungsi pembangunan atau dengan kata lain pemerintah bukan hanya menyelenggarakan tertib pemerintah, akan tetapi juga harus mampu menggerakkan dan memperlancar pembangunan untuk kepentingan rakyat banyak. Pemerintah dalam arti yang lebih luas dibebankan dengan pemeliharaan perdamaian dan keamanan di negara oleh karena itu harus memiliki pertama, kekuatan militer, kedua, sarana pembentukan hukum, ketiga, keuangan, kekuasaan atau kemampuan untuk mengambil uang yang cukup dari masyarakat untuk membiayai biaya membela negara dan menegakkan hukum itu atas nama negara.

Pegawai ASN mempunyai peran yang amat sangat penting sebab pegawai ASN merupakan unsur dari aparatur negara untuk menyelenggarakan dan melaksanakan pemerintahan serta pembangunan nasional dalam rangkan

mencapai tujuan negara. Kelancaran dari penyelenggara dan pelaksanaan pemerintahan serta pembangunan nasional dalam rangka mencapai tujuan negara sangat tergantung sekali pada kesempurnaan aparatur pemerintah. Pegawai ASN bertugas membantu presiden sebagai kepala pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintahan, yaitu dengan cara melaksanakan peraturan perundang-undangan, dalam arti kata wajib wajib mengusahakan agar setiap peraturan perundang-undangan ditaati oleh masyarakat. Aparatur pemerintah dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan pada umumnya, kepada pegawai ASN diberikan tugas kedinasan untuk dilaksanakan sebaik-baiknya. Sebagai abdi negara seorang pegawai ASN juga wajib setia dan taat kepada Pancasila sebagai falsafah dan ideologi negara, kepada Undang-undang Dasar 1945, kepada negara dan kepada pemerintah.

Pegawai ASN sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat dituntut untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, karena ia harus memiliki kesetiaan, ketaatan penuh terhadap Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945, negara dan pemerintah sehingga dapat memusatkan segala perhatian dan pemikiran serta mengarahkan segala daya upaya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna. Lebih jelasnya tentang kedudukan ASN tercantum dalam Undang-undang No. 5 Tahun 2014 dalam pasal 8 dimana ASN berkedudukan sebagai unsur aparatur negara.

Berdasarkan UU No.5 Tahun 2014, tugas dan peran ASN di atur dalam BAB IV pasal 10, pasal 11 dan pasal 12, yaitu sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pada pasal 10 pegawai ASN memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik dan perekat dan pemersatu bangsa.
- b. Berdasarkan pada pasal 11 pegawai ASN mempunyai tugas untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan dari Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- c. Berdasarkan pada pasal 12 peran dari pegawai ASN adalah sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik serta bebas dari praktik KKN.

Selanjutnya, hak dan kewajiban ASN dijelaskan dalam UU No.5 tahun 2014 hak dari PNS di atur dalam pasal 21, dimana seorang PNS berhak memperoleh beberapa hak seperti gaji, tunjangan dan fasilitas, cuti, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, perlindungan dan pengembangan kompetensi. Sedangkan kewajiban ASN adalah segala sesuatu yang wajib dilakukan berdasarkan perundang-undangan. Menurut Djatmika (1964:145) bahwa “kewajiban pegawai ASN dibagi tiga jenis, yaitu kewajiban yang berhubungan dengan kedudukan sebagai pegawai negeri pada umumnya, kewajiban berdasarkan pangkat dan jabatan serta kewajiban-kewajiban lainnya”.

Berdasarkan UU No. 5 tahun 2014, kewajiban ASN diatur dalam pasal 23 yang menyatakan bahwa pegawai ASN wajib:

- a. Setia dan taat pada Pancasila, undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia dan pemerintah yang sah.
- b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa
- c. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang.
- d. Menaati peraturan perundang-undangan
- e. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggungjawab.

- f. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, prilaku, ucapan, dan tindakan kepada setiap orang baik di dalam maupun di luar kedinasan.
- g. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- h. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesianya

Berdasarkan kutipan di atas, maka kewajiban ASN dapat dilihat dari ketaatannya kepada Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945, menjunjung tinggi persatuan dan kesatuan bangsa, menaati peraturan perundang-undang, menunjukkan integritas dan keteladanan sikap serta menyimpan rahasia jabatan serta bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Konsep Profesionalisme Aparatur

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut: *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 pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelayanan yang mendalam baik bidang seni maupun bidang tertentu, biasanya mengutamakan kemampuan mental dari pada kemampuan fisik seperti mengajar, ilmu msin dan sebagainya. Dari kata profesional tersebut melahirkan arti *profesional quality, status, etc* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula, (Pamudji:1985).

Pendapat lain tentang profesionalisme diungkapkan oleh Korten & Alfonso, 1981 dalam Tjokrowinoto (2001:178) yang dimaksud dengan

profesionalisme adalah “Kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Hal ini, menegaskan bahwa aparatur yang profesionalisme adalah aparatur yang sesuai antara kemampuan dengan kebutuhan tugas, tentu terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Selanjutnya, Widodo (2005:315) menjelaskan tentang pengertian profesional adalah:

Cerminan keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya, hal ini tentu banyak hal yang mempengaruhinya diantaranya adalah kesesuaian tingkat pengetahuan, latar belakang pendidikan, kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan profesionalisme juga dapat dikatakan sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur pemerintah baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktifitas dan kreatifitas.

Kutipan di atas, menegaskan bahwa profesionalisme aparatur akan terlihat dari keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya, sikap profesionalisme seorang aparatur pemerintah tidak hanya ditentukan oleh kualitas pekerjaan sehari-hari, akan tetapi juga perilaku aparatur sehari-hari, misalnya dalam pelayanan publik akan tercermin kreatif dalam bekerja, tidak menunggu perintah dari atasan langsung memanfaatkan waktu luang membenahi tugasnya masing-masing, cekatan dan terampil dalam melayani masyarakat dan memberikan informasi yang tepat agar masyarakat pengguna layanan tidak bolak-balik dalam berurusan. Demikian juga dari aspek perilaku aparatur yang profesionalisme akan terlihat loyalitasnya tinggi dalam bekerja, adanya inovasi dalam bekerja tidak menunggu perintah atasan, produktif dan kreatif dalam menanggapi masalah.

Pendapat lain tentang profesionalisme oleh Tjokrowinoto (1996:191) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah “Kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi”. Kutipan ini menegaskan bahwa sikap profesionalisme dari seorang aparatur dapat dilihat dari kemampuannya dalam merancang suatu pekerjaan dan mengkoordinasikan kepada pihak-pihak yang terlibat, artinya pekerjaan yang akan dilaksanakan terprogram dengan baik, memiliki tahapan-tahapan dan target yang jelas, serta memiliki etos kerja yang tinggi, mereka akan memanfaatkan peluang-peluang dan kesempatan dan mampu menentukan langkah yang mengacu kepada pencapaian visi dan misi yang telah dituangkan dalam anggaran dasar perkantoran.

Pandangan lain, oleh Ancok (2000:77) juga mengatakan bahwa profesionalisme adalah “Kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (*control by vision dan values*)”. Hal ini, menunjukkan bahwa profesionalisme adalah kemampuan untuk beradaptasi terhadap lingkungan, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal yang berpengaruh pada pekerjaan. Profesionalisme juga dapat dikatakan sebagai kemampuan beradaptasi dengan dinamika global yang tumbuh dan berkembang secara cepat, seperti perkembangan teknologi. Pesatnya kemajuan teknologi merupakan salah satu diantara dinamika global yang membuat birokrasi harus segera beradaptasi jika tidak ingin ketinggalan zaman dan

terbelakang dalam hal kemampuan. Kemampuan beradaptasi merupakan jawaban bagi dinamika global yang tidak pasti dalam menjalankan tugasnya, aparat tidak lagi terikat secara kaku kepada petunjuk dan teknis pelaksanaan tapi terikat kepada apa yang ingin dicapai oleh organisasi (*organization-mission*). Fleksibilitas aparat dalam menjalankan tugas dan berorientasi kepada hasil dan visi yang ingin dicapai oleh organisasi merupakan langkah positif untuk meninggalkan cara kerja yang kaku dan reaktif.

Konsep mampu beradaptasi dapat dipertegas misalnya dalam menghadapi era globalisasi saat ini, semua informasi melalui teknologi maka diharapkan aparatur pemerintah mampu mengoperasikan dan mengikuti perkembangan teknologi tersebut, misalnya perubahan mesin ketik ke komputer. Dengan demikian, aparatur yang profesional dapat dilihat dari kemampuannya beradaptasi dengan perkembangan zaman teknologi.

Berdasarkan beberapa pandangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah potensi ideal yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu dan prosedur yang sederhana. Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan, sebab realita menunjukkan bahwa aparatur pemerintah yang kurang profesional maka jenjang karier aparat sulit meingkat dan kesempatan menduduki jabatan tidak dipromosikan.

Sebaliknya, bagi aparatur pemerintah yang profesional dalam menjalankan tugasnya akan diikuti oleh promosi jabatan dan jenjang karier cepat meningkat.

Profesionalisme tidak hanya berbicara tentang soal kecocokan antara keahlian dan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang saja tetapi juga menyangkut kemampuan dalam mengantisipasi segala perubahan lingkungan termasuk kemampuan dalam merespon aspirasi publik dan melakukan inovasi yang pada akhirnya membuat pekerjaan menjadi mudah dan sederhana. Profesionalisme tidak sebatas pelaksanaan tugas akan tetapi juga ditunjukkan oleh perilaku aparatur yang memiliki loyalitas tinggi, inovatif, produktif dan kreatif.

3. Indikator Profesionalisme Aparatur

Profesionalisme dalam pandangan (Korten dan Alfonso,1981) dalam bukunya Tjokowinoto menyatakan bahwa “profesionalisme diukur melalui *keahlian* yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan *kebutuhan tugas* yang dibebankan organisasi kepada seseorang”. Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang karena jika *keahlian yang dimiliki seseorang tidak sesuai dengan tugas* yang dibebankan kepadanya akan berdampak kepada inefektifitas organisasi, artinya keahlian seseorang akan menunjang profesionalisme orang tersebut dalam bekerja, bila seseorang ditempatkan pada posisi yang kurang ahli tentu akan menghambat profesionalisme aparatur pemerintah. Sedangkan Tjokowinoto (2001;190) menyatakan bahwa birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, dapat

dilihat dari beberapa indikator profesional, diantaranya dapat dilihat dari kompetensi sebagai berikut;

- a. Profesionalisme yang Wirausaha (*Entrepreneurial-Profesionalism*). Kemampuan untuk melihat peluang-peluang yang ada bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, keberanian mengambil risiko dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktifitas rendah ke produktifitas tinggi yang terbuka dan memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.
- b. Profesionalisme yang Mengacu Kepada Misi Organisasi (*Mission-driven Profesionalism*). Kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai (*mission-driven profesionalism*), dan tidak semata mata mengacu kepada peraturan yang berlaku (*rule-driven profesionalism*).
- c. Profesionalisme Pemberdayaan (*Empowering-Profesionalism*). Kemampuan ini diperlukan untuk aparatur pelaksana atau jajaran bawah (*grassroots*) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan publik (*service provider*). Profesionalisme yang dibutuhkan dalam hal ini adalah profesionalisme-pemberdayaan (*empowering-prefesionalism*) yang sangat berkaitan dengan gaya pembangunan.

Berdasarkan kutipan di atas, maka jelas bahwa profesionalisme dapat diukur melalui kerja keras aparatur mencari peluang-peluang baik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik maupun dalam penciptaan lapangan kerja, berani mengambil resiko dan berupaya mengubah pola kerja dari produktifitas yang rendah ke produktifitas yang tinggi. Profesionalisme juga dapat dilihat dari sikap aparatur dalam mengambil keputusan, tidak semata-mata mengacu kepada peraturan-peraturan akan tetapi kreatif mengambil kebijakan. Profesionalisme juga ditandai dengan kemampuan aparatur dalam memberdayakan bawahannya untuk mencapai tujuan secara bersama-sama.

Lebih spesifik, indikator aparatur yang profesionalisme dapat diukur melalui kemampuan aparatur menanggapi dan memecahkan masalah yang dihadapi, kecepatannya dalam menjalankan tugas dan prosedurnya sederhana,

sebagaimana dijelaskan oleh Siagian (2000:178) mengatakan bahwa “profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan, hal ini dilihat dari aspek kreatifitas, inovasi dan responsifitas”. Lebih jelasnya, ketiga aspek profesionalisme seorang aparatur pemerintah dapat dilihat pada uraian berikut:

a. Kreatifitas (*creativity*).

Kemampuan aparatur untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik secara kreatif, agar penilaian masyarakat terhadap pelayanan instansi positif. Aparatur tidak kaku dalam bekerja memiliki, berpatokan kepada peraturan-peraturan akan tetapi pada keadaan tertentu unsur kreatif perlu dimunculkan agar pelayanan masyarakat berjalan lancar. Aparatur yang kreatif adalah aparatur yang selalu berupaya untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam menjalankan tugas sebagai pelayanan publik maka akan terlihat aparatur yang kreatif dalam bekerja apabila pekerjaan dilaksanakan berdasarkan inisiatif sendiri tanpa menunggu perintah dari atasan, berupaya mempercepat penyelesaian pekerjaan dengan melakukan berbagai cara sepanjang tidak menyalahi peraturan dan prosedur kerja yang mudah dan sederhana. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

b. Inovasi (*innovasi*),

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan

tugasnya. Inovasi bukanlah sesuatu yang harus baru, minimal memodifikasi hal yang sudah ada dengan target memudahkan pekerjaan dan meminimalkan pembiayaan, misalnya dalam pengantaran surat-menyurat kini telah menggunakan media sosial semua berlangsung lebih cepat dan praktis. Aparatur yang inovatif selalu berusaha mencari cara atau metode baru yang mampu memudahkan proses pelayanan publik, agar pihak pengguna layanan puas dan tidak mengeluh, namun menjadi kendala perilaku inovatif kurang dimiliki oleh aparatur karena adanya rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai

c. Responsifitas (*responsivity*).

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Aparatur yang responsif adalah aparatur yang mengikuti arus global yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan tuntutan baru misalnya tingkat pendidikan, artinya ada upaya pengembangan diri dalam menjalankan tugas, baik melalui pendidikan, pelatihan maupun dengan aktifitas gemar membaca informasi. Sebab, menjadi permasalahan besar bagi aparatur yang tidak peka terhadap tuntutan baru terutama dalam kenaikan karir dan jabatan.

Dengan demikian, ukuran profesionalisme dalam penelitian ini yaitu dari aspek responsif, yaitu kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi perkembangan baru atau sistem birokrasi baru agar tetap siaga dalam

menjalankan tugasnya. Dwiyanto (2006:7) menyatakan bahwa responsifitas berkaitan dengan kecocokan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat". Siagian (2000:165) menyatakan bahwa "responsifitas sebagai bentuk kemampuan birokrasi dalam mengantisipasi dan menanggapi aspirasi baru, kebutuhan baru dan tuntutan baru dari masyarakat". Sedangkan unsur kreatif adalah kemampuan aparatur pemerintah dalam menangani masalah dengan efektif dan efisien, tanpa harus menunggu perintah dari atasan, ada upaya dari aparatur untuk menciptakan sesuatu yang baru guna memudahkan pekerjaan. Kreatifitas pada intinya merupakan kemampuan umum untuk menciptakan sesuatu yang baru, sebagai kemampuan untuk memberikan gagasan baru-gagasan baru yang dapat diterapkan dalam pemecahan masalah atau kemampuan untuk melihat hubungan-hubungan baru antara unsur-unsur yang sudah ada sebelumnya. Thoha (1997:16) menyatakan bahwa suatu organisasi yang profesional dan modern berusaha untuk selalu berorientasi kepada pelanggan (publik) dan berusaha mendorong dan menghargai kreatifitas anggota".

Inovasi merupakan kelanjutan dari sebuah kreatifitas birokrasi melalui respon yang ada dari perubahan lingkungan, inovasi menunjukkan bahwa birokrasi menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik, hal ini diperkuat oleh Siagian (2000:164) bahwa "inovasi merupakan sebuah hasrat dan tekad untuk selalu mencari, menemukan serta menggunakan cara kerja baru, metode kerja baru dan teknik baru dalam pelaksanaan pekerjaan demi kepuasan kerja

organisasi dan kepuasan masyarakat”. Dalam hal ini, kemampuan aparatur pemerintah dalam menciptakan ide-ide baru yang bertujuan memudahkan proses pelayanan dan meningkatkan kualitas kerja, tidak semata-mata tergantung kepada modal baru berkembang. Pemikiran-pemikiran ini, bertujuan menciptakan sistem pelayanan kerja cepat, mudah dan terampil.

Namun, ada beberapa faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik yaitu tidak profesionalnya aparatur pemerintah sebagai birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Berikut, akan dijelaskan faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

4. Faktor-faktor yang Menghambat Profesionalisme.

Profesionalisme aparatur pemerintah akan berjalan apabila terpenuhinya kesesuaian antara pekerjaan dengan keahlian, serta kesesuai antara insentif dengan beban kerja. Dalam hal ini, banyak faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah. Berdasarkan pendapat Dwiyanto (2006:8) menyatakan bahwa “faktor yang berhubungan dengan pengembangan profesionalisme aparatur pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik adalah kewenangan diskresi, orientasi terhadap perubahan, budaya paternalisme, etika pelayanan, sistem intensif dan semangat kerja sama”. Lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut:

Kewenangan diskresi adalah bentuk pelayanan publik yang diberikan petugas pelayanan, misalnya penyelesaian masalah ketika pimpinan tidak ada di kantor. Banyak upaya yang dilakukan aparatur pemerintah, misalnya

menunda pelayanan kepada masyarakat, hal ini berdampak fatal terhadap fungsi pelayanan publik, semestinya mereka berinisiatif mengatasi permasalahan minimal meminta bantuan teman tanpa harus menunggu pimpinan dan berupaya memecahkan masalah secara bijak dan tidak merugikan pelayanan. Di posisi lain, permasalahan yang sering dihadapi aparatur sebagai pelayanan publik adalah budaya senioritas, sehingga ketika ada permasalahan mereka enggan meminta bantuan baik kepada atasan maupun rekan sejawat. Budaya senioritas ini sangat menghambat profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik.

Orientasi terhadap perubahan berkaitan dengan pengembangan profesionalisme dalam melaksanakan tugas, hal ini tentu berhubungan dengan keikutsertaan pelatihan/penataran, studi banding atau studi lanjut bagi pengembangan aparatur pemerintah. Keikutsertaan aparatur dalam kegiatan tersebut akan menambah wawasan dan pengetahuan terhadap pelayanan publik, akan tetapi kondisi di lapangan kesempatan ini sangat minim. Selanjutnya, kualitas pelayanan publik tidak sepenuhnya diperoleh melalui kegiatan di atas, akan tetapi gemar membaca terkait dengan beban tugas juga mendukung munculnya profesionalisme dalam bekerja, namun dilapangan motivasi membaca ini sangat rendah, akibatnya kualitas aparatur pemerintah begitu-begitu saja tanpa ada perubahan.

Budaya paternalisme merupakan sebuah budaya yang menempatkan pimpinan dalam suatu lembaga sebagai pihak yang paling penting dan menentukan. Keberadaan paternalisme dapat berkemhang dan tumbuh subur

karena didukung dan dipengaruhi oleh kultur feodal dimana sistem nilai, adat dan budaya selalu menjunjung tinggi penguasa sebagai orang yang selalu diposisikan paling atas, oleh karena itu budaya ini kurang mengenal budaya demokrasi dan partisipasi. Kaitannya dengan pelayanan publik, budaya ini akan merugikan masyarakat karena sebagai aparatur pemerintah lebih mementingkan atasan dari pada pelayanan masyarakat.

Faktor lain berhubungan dengan pelayanan publik adalah sistem insentif yang diberikan oleh lembaga, meskipun insentif bukan satu-satunya faktor penghambat profesionalisme aparatur namun diyakini dengan insentif yang dianggap memadai oleh aparatur maka mereka akan menjalankan tugas dan pekerjaannya secara profesional. Selanjutnya, Siagian (2000,164) menyatakan bahwa “faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur pemerintah yang profesional disebabkan karena tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan”.

Pendapat tersebut meyakini bahwa faktor yang menghambat munculnya sikap profesionalisme aparatur pemerintah terkait dengan iklim kerja yang tidak kondusif, artinya pelaksanaan pekerjaan tidak berdasarkan juknis akan tetapi berdasarkan kebijakan, hal ini tentu akan membuat aparatur kurang termotivasi untuk bekerja secara profesional. Dengan demikian sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan *juklak* dan *juknis* membuat aparat menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (*katalisator*) dan pemberdaya bagi bawahan. Kondisi demikian akan

berdampak kepada menurunnya semangat kerja aparatur sebagai pelayanan publik, karena segala pekerjaan menjadi lebih mudah tanpa birokrasi yang terstruktur. Permasalahan iklim kerja yang tidak kondusif juga dapat dilihat dari penempatan aparatur pemerintah yang tidak sesuai dengan spesifikasi pendidikannya, tentu hal ini akan mengakibatkan rendahnya profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya sehari-hari.

Faktor lain dari kutipan tersebut adalah tidak adanya kesediaan atasan untuk memberdayakan aparatur pemerintah dalam hal ini, kepala kantor yaitu Bapak Camat, sebab kondisi aparatur pemerintah bersifat heterogen baik berhubungan usia, pangkat dan jabatan serta pendidikan. Banyak aparatur pemerintah yang merasa lebih senior dari atasannya sehingga merasa enggan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tuntutan pelayanan publik. Realitas menunjukkan bahwa apabila tidak terjalin keharmonisan antara atasan dengan bawahan, akan berdampak kepada motivasi aparatur bekerja secara inovatif dan kreatif, mereka hanya menerima perintah saja baru melakukan tugas kurang respon terhadap perubahan teknologi. Bahkan sebaliknya, ada juga aparatur yang sulit menerima perintah dari atasan akan tetapi juga tidak memiliki inisiatif untuk melaksanakan tugas, hal ini menjadi penyebab utama rendahnya profesionalisme aparatur pemerintah. Oleh karena itu, pemimpin yang bijak adalah pemimpin yang mampu mengayomi bawahannya sesuai dengan kebutuhan aparatur. Jadi, pemimpin merupakan kunci utama pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah berjalan dengan baik.

Kepemimpinan dalam organisasi memiliki peran penting untuk mencapai tujuan organisasi. Melalui kepemimpinan organisasi dapat mengarahkan segala sumber daya untuk mencapai tujuan. Banyak defenisi tentang kepemimpinan yang intinya sama yaitu pengaruh antar pribadi yang dijalankan dalam situasi tertentu serta diarahkan melalui proses komunikasi kearah pencapaian tujuan tertentu, pada prinsipnya sama hanya saja redaksinya berbeda. Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang menentukan baik buruknya organisasi. Muhaimin (2009:9) menyatakan bahwa “kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama, baik buruknya organisasi sangat tergantung kepada pimpinannya, faktor pemimpin yang sangat penting adalah karakter dari orang yang menjadi pemimpin”.

Sesuai dengan kutipan di atas, maka pimpinan tertinggi dalam organisasai kecamatan adalah Camat, yaitu pribadi yang kuat dan kepemimpinan yang mampu mensejahterakan bukan menyengsarakan bawahannya, mampu memberdayakan bukan memperdayakan bawahannya, pandai merasakan bukan merasa pandai (selalu menggurui bawahanya). Dengan kata lain kepemimpinan yang kuat adalah kepemimpinan yang memiliki visi yang jelas. Peranan pemimpin menjadi lebih efektif, apabila seorang manejer memahami beberapa kemampuan dasar dalam kepemimpinannya, bahwa setiap pemimpin harus memiliki tiga keterampilan utama yaitu keterampilan teknik, keterampilan hubungan manusia dan keterampilan konseptual.

Dalam posisi sebagai kepala Kantor Camat, maka kemampuannya harus dapat ditonjolkan untuk memimpin aparatur pemerintah di Kecamatan, sebab

dengan kompleksitas permasalahan yang dihadapi, maka pemimpin benar-benar diuntut memiliki profesionalisme. Kepemimpinan yang profesionalisme dan responsif sangat diperlukan untuk menciptakan kondisi yang kondusif bagi kinerja organisasi dan menggerakkan bawahan. Dimana pengaruh dan kemampuan pemimpin dalam pendapat tersebut sangat dominan bagi tercapainya tujuan organisasi. Pemimpin dengan otoritas yang dimiliki diharapkan mampu untuk memimpin bawahan serta mengorganisir bawahan dan meminimalisir perbedaan kepentingan (*conflict interest*) antara ambisi individu, maupun kelompok dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan sangat mempengaruhi kinerja pegawainya. Selanjutnya Agustian (2007:105), mengatakan bahwa “pemimpin (*leader*) yang baik adalah mereka yang diharapkan oleh semua stafnya, mampu memberikan kenyamanan bekerja, memberikan peningkatan kesejahteraan dan membangun kerjasama, harmonis, peka terhadap staf baik dikala suka maupun duka”.

Selanjutnya, Fattah, (2006:98) juga mengatakan bahwa “sebagai pemimpin harus memberikan pelayanan terbaik terhadap staf yang ada di lingkungannya. Tugas dan fungsi kepemimpinan merupakan rangkaian yang lebih spesifikasi disamping tugas-tugas yang lebih luas dalam totalitas kepemimpinan pada lembaga pendidikan”. Pemimpin juga dapat dikatakan pemegang amanah untuk dilaksanakan, jadi pemimpin adalah orang yang disertai tugas dan tanggung jawab untuk memimpin organisasi atau diterima menjadi pemimpin dalam situasi tertentu. Pemimpin memiliki kemampuan

untuk memimpin, ilmu dan pengetahuan, berpengalaman serta harus memenuhi persyaratan keterampilan dan pengetahuan misalnya mengatur pembagian kerja, merancang strategi, mengkoordinasikan sumber daya bersikap kooperatif untuk mempelancar pekerjaan dalam mencapai tujuan. Suatu organisasi akan berhasil apabila dipengaruhi oleh potensi pemimpin suatu organisasi akan berjalan lesu juga karena persoalan kepemimpinannya. Karakteristik manajemen pemimpin yang profesional dalam paradigma baru akan memberikan dampak positif dan perubahan yang cukup mendasar dalam organisasi.

Faktor lain yang menyebabkan rendahnya profesionalisme aparatur pemerintah adalah faktor kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan, Moeljarto (1996:193) menyatakan bahwa "Profesionalisme tidak hanya cukup dibentuk dan dipengaruhi oleh keahlian dan pengetahuan agar aparat dapat menjalankan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien, akan tetapi juga turut dipengaruhi oleh filsafat-birokrasi, tata-nilai, struktur, dan prosedur kerja dalam birokrasi".

Berdasarkan kutipan di atas, jelas bahwa faktor struktur penugasan serta birokrasi sangat mempengaruhi profesionalisme seseorang dalam bekerja. Oleh karena itu, untuk mewujudkan aparatur yang profesionalisme diperlukan *political will* dari pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang

dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang *flat* dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal.

Struktur bagi suatu organisasi sangat berguna untuk memperjelas dan memahami tugas dan fungsi masing masing bagian dalam suatu organisasi. Dengan struktur, tugas masing masing bagian dalam organisasi menjadi jelas. Struktur yang baik adalah struktur yang berorientasi kepada visi-misi organisasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi dan profesionalisme jajaran di dalamnya. Penempatan aparatur yang sesuai dengan kemampuan dan skill yang dimiliki aparatur dalam struktur organisasi merupakan suatu penghargaan dalam melaksanakan tugasnya, sebab berdasarkan pengalaman jika penempatan aparatur kurang berkenan bagi aparatur akan membuat aparat kurang bersemangat dalam bekerja, terutama terhadap pelayanan publik. Menurut Gibson (1995;101) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan struktur organisasi adalah:

Struktur organisasi adalah pola dan kelompok pekerjaan dalam suatu organisasi. Struktur organisasi yang terlalu hirarkis hanya akan memperlambat proses kerja dan cenderung tidak efisien. Terdapatnya berbagai macam tugas dalam organisasi yang harus diselesaikan menuntut kemampuan dan keahlian aparatur.

Dengan struktur yang membagi tugas organisasi dalam kelompok kelompok bukan berarti struktur menjadi terkotak-kotak. Adanya pengkotakan hanya sebagai alat untuk menunjukkan bahwa suatu kegiatan dan pekerjaan dalam organisasi berinduk pada kotak tersebut. yang menjadi pertanyaan adalah “ketika kotak atau bagan dalam organisasi tersebut dipecah kedalam

kotak-kotak yang lebih kecil” sehingga hanya memperpanjang hirarki dalam organisasi yang dapat berdampak kepada kelambanan organisasi dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Oleh karena itu, sebagai upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang desentralis diperlukan organisasi yang bersifat ramping (*flat*) yang dengan menggabungkan bagian- bagian yang memiliki banyak kemiripan dalam tugas dan fungsi, dimana organisasi yang ramping serta didukung dengan desentralisasi kewenangan membuat organisasi menjadi fleksibel dalam memberi respon, lebih cepat beradaptasi dengan perubahan, lebih efektif dan inovatif, serta lebih komitmen kepada tujuan.

Struktur ideal dalam merespon perubahan lingkungan adalah struktur yang memberikan ruang bagi anggota organisasi untuk langsung berhadapan dengan konsumen dan dapat mengambil keputusan tanpa melalui proses hirarkis yang terlalu panjang. Sebagaimana dikemukakan oleh Ancok (2000: 187) bahwa:

Untuk menghadapi tantangan kedepan di perlukan desentralisasi kewenangan kepada daerah, membangun struktur organisasi yang ramping dimana dengan terjadinya desentralisasi kewenangan dan struktur yang ramping memungkinkan bagi organisasi untuk beroreintasi kepada masyarakat.

Pentingnya membangun struktur organisasi yang meminimalkan hirarki dan menghemat layer atau tingkatan dalam organisasi memungkinkan bagi organisasi untuk bekerja secara efektif dan secara cepat merespon aspirasi publik terutama untuk percepatan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi guna mengakhiri kebuntuan dan kerumitan sebagai antisipasi yang lamban. Salah satu cara untuk mempercepat proses pengambilan keputusan

guna mengantisipasi goncangan masa depan adalah berusaha untuk lebih memperkuat pusat pemerintahan, yang menambah semakin banyak semakin banyak politikus, birokrat, pakar dan komputer dalam keputusan untuk berlari lebih cepat dari akselerasi kompleksitas; cara lain adalah dengan mulai mengurangi beban keputusan dengan membaginya kepada lebih banyak orang, yang memungkinkan lebih banyak keputusan dibuat “kebawah” atau pada “pinggiran” ketimbang mengkonsentrasikannya pada pusat yang terkena stress dan tidak berfungsi dengan baik.

Dengan demikian, struktur organisasi yang baik agar memberikan kontribusi positif bagi profesionalisme aparaturnya adalah struktur yang memungkinkan bagi terjadinya pendelegasian wewenang dari pimpinan puncak kepada manajemen lini tengah untuk mensikapi setiap pekerjaan masing-masing bagian secara mandiri tanpa harus melalui proses pengambilan keputusan yang terlalu panjang dan menunggu instruksi atasan. Adanya pendelegasian wewenang dan pembagian tugas yang jelas dan tegas diharapkan mampu membuat aparat menjadi lebih profesional dan bertanggungjawab kepada masyarakat.

Aparatur pemerintah yang bijak adalah aparatur yang mampu melaksanakan berbagai tindakan untuk merespon aspirasi publik dengan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Dengan demikian, upaya yang dapat dilakukan agar aparatur dapat merespon aspirasi publik salah satunya adalah dengan peningkatan profesionalisme aparatur menuju peningkatan pelayanan publik, baik melalui pendidikan maupun pelatihan khusus.

Disamping, itu untuk mewujudkan profesionalisme aparatur pemerintah maka diperlukan penerapan manajemen modern untuk penataan kelembagaan sebagai salah satu kecenderungan global. Secara keseluruhan, dengan mendasarkan kepada kenyataan yang ada pada dunia birokrasi yang diperkuat oleh argumen dan temuan lapangan maka faktor yang dapat mempengaruhi profesionalisme aparatur antara lain yaitu diskresi dalam pemerintahan atau disebut juga diskresi administratif, yaitu bentuk kebebasan dan kewenangan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah khususnya dalam pengambilan keputusan dan tindakan tidak mengacu kepada kepentingan publik secara luas sepanjang tidak melanggar aturan-aturan yang ada, bersifat kaku dan berpatokan pada juknis yang ketat, sehingga tidak ada kebebasan berinovasi dan berkreatifitas, sehingga kondisi aparatur pemerintah hanya menunggu perintah atasan tidak segera menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat bahkan menunda-nunda pekerjaan.

Kondisi lingkungan kerja yang kondusif juga memunculkan sikap profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugasnya, sebab apabila keahlian tidak sesuai dengan pekerjaan tentu akan menghambat sikap profesional aparatur dalam bekerja. Hal lain, yang mengakibatkan profesionalisme terhambat adalah pola reward dan punishment yang kurang diaktifkan, dimana aparatur-aparatur yang profesional tentu akan dipromosikan menduduki jabatan tertentu, tentu aparatur senantiasa berupaya meningkatkan profesionalnya dalam melaksanakan tugas, demikian juga dengan sistem intensif merupakan faktor pendorong bagi aparatur untuk meningkatkan karirnya.

5. Konsep Pelayanan Publik

Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Pengertian secara etimologis, kata publik berasal dari bahasa Inggris, yakni *public* berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak dan keperluan umum. Dalam bahasa Indonesia publik berarti orang banyak (umum). Dengan demikian, pelayanan publik merupakan kegiatan membantu masyarakat dalam rangka memperoleh *servis* dan *advis* yang terkait dengan kepentingan umum (orang banyak). Menurut Philip Kotler sebagaimana dikutip dalam buku Lukman (2000:8) tentang konsep pelayanan publik adalah sebagai berikut:

A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied in physical produce". (pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya). Hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik, jadi pelayanan adalah setiap tindakan yang mendapatkan keuntungan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam hal ini, ditegaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Hal ini senada dengan pendapat Lukman (2000:9) menyatakan bahwa pelayanan adalah "suatu kegiatan atau urusan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan

kepuasan pelanggan”. Disamping konsep pelayanan di atas, dalam memahami konsep pelayanan publik harus juga diketahui mengenai konsep publik yaitu Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki.

Pendapat lain oleh Sinambela (2006:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah “pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat”. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan. Hutasoit (2011:16) mengemukakan defenisi pelayanan publik adalah “pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat”. Dengan kata lain, hakikat pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Pelayanan publik di seluruh provinsi serta kabupaten di Indonesia telah memperoleh landasan konstitusional, yaitu di atur dalam pasal 18 A UUD Negara Republik Indonesia, selanjutnya diimplementasikan melalui UU Pelayanan Publik. Dengan demikian Undang-Undang Pelayanan Publik

memuat prinsip-prinsip dasar yang memungkinkan bagi terselenggaranya pelayanan masyarakat yang lebih dapat dinikmati oleh masyarakat. Lebih jelasnya dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 adalah “ kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu layanan.
3. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan.
4. Rincian biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.
5. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik, mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai selesainya suatu proses pelayanan.

Berkaitan dengan beberapa item pelayanan publik, maka setiap instansi Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar motto pelayanan, lokasi serta pejabat yang berwenang, publikasi tersebut dapat disosialisasikan atau melalui media cetak atau media elektronik.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik, jasa publik dan administratif, yang menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian jelas bahwa tidak ada alasan untuk menghambat penyelenggara publik terhadap masyarakat oleh aparatur pemerintah. Secara normatif maksud pelayanan publik dalam Undang-undang Pelayanan Publik adalah untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik akan memperoleh perlindungan dan kepastian hukum apabila bertindak benar sesuai dengan hukum serta masyarakat terlindungi dari pelanggaran hukum atas penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pasal 3 Undang-undang tentang Pelayanan Publik bertujuan:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban, tanggungjawab, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait penyelenggara pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

Disamping tujuan pelayanan publik, berdasarkan pasal 4 Undang-undang pelayanan publik tersebut juga harus dilaksanakan dengan prinsip atau asas-asas sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum, artinya pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan

- b. Kepastian hukum, artinya terjaminnya hak dan kewajiban dalam pelayanan publik.
- c. Persamaan hak, artinya tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya.
- f. Partisipatif, artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, artinya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, artinya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, artinya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan, dan
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, artinya setiap pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Busrizalti (2013:140) menyatakan bahwa "Standar pelayanan publik adalah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima pelayanan". Jadi, penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penulis mengembangkan penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut.

Tabel 2.1
Matrik Posisi Penelitian

Nama Peneliti	Tema/Topik	Sinopsis	Penelitian ini Lebih Menitik beratkan	Kebaruan
Rahmad	Peningkatan kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Camat Peudada Kabupaten Bireun)	- pelayanan publik di Kecamatan Peudada menganut sistem terpadu dan transparan - Tingkat pelayanan di Kantor Camat Peudada dapat dikategorikan masih kurang - Faktor penyebab rendahnya pelayanan publik karena kurangnya dukungan fasilitas kantor camat	Sistem pelayanan publik di Kantor Camat Peudada dan faktor penyebab rendahnya kategori pelayanan publik	Profesionalisme aparatur dalam Pelayanan publik
Ernawati Darwin	Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di	Aparatur Kantor Camat Sario belum profesionalisme, masih banyak kelemahan terutama	Profesionalisme aparatur pada aspek responsif dan kreatifitas	Profesionalisme pelayanan publik dapat dilihat dari

	Kantor Kecamatan Sario,	aspek responsif dan kreatif. Penyebab kelemahan pelayanan publik meliputi adanya penguatan tidak resmi, tidak efisiensi waktu, kurangnya kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya terhadap tugas.	tinggi	aspek responsif dan kreatifnya aparatur dalam menangani masalah
Selamat din	Pelayanan Publik dalam Pengurusan KTP di Kantor Camat Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah	- Pelayanan publik dalam pengurusan KTP masih dikategorikan kurang profesional ditinjau dari aspek kreatif dan inovatif - Masyarakat mengeluh karena pelayanan lambat sampai beberapa hari dan sistem kerjanya lambat	Fokus pada pelayanan masyarakat dalam pengurusan KTP ditinjau dari efektifitasnya	Fokus pelayanan publik pada aspek inovatif, responsif dan kreatif, artinya ada inisiatif merubah suatu sistem untuk meningkatkan pelayanan publik

Darmanto & Syarif Fadillah	Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam Rangka Pelayanan Publik”,	- pemerintah yang modern dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan efektifitas, efisiensi, profesionalisme dan akuntabilitas	Pola kerja pemerintah yang modern, mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat	Kinerja Aparatur pemerintah dalam pelayanan publik termasuk pola pemerintahan modern
Faridahanum	Faktor-faktor yang Menghambat profesionalisme aparatur pemerintah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten aceh tengah	Faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Aceh tengah; - pendelegasian wewenang kurang jelas - tidak ada reward dan punishment - banyak aparatur yang berstatus non pegawai negeri	Fokus faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah	Faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah

C. Kerangka Berfikir

Aparatur pemerintah adalah keseluruhan lembaga atau badan yang ada di bawah presiden, termasuk aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah. Supriatna menyatakan bahwa aparatur pemerintah adalah komponen sistem yang mengatur jalannya pemerintahan dan pembangunan. Aparatur pemerintah bertanggungjawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari, secara profesionalisme agar pelayanan publik mendapat pengakuan dari masyarakat.

Profesionalisme adalah keandalan seseorang dalam melaksanakan tugasnya, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2000:163) bahwa “profesionalisme adalah keandalan seseorang dalam menjalankan tugasnya sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Pendapat diatas, berasumsi bahwa aparatur yang profesional adalah aparatur yang melaksanakan tugasnya dengan mengutamakan kualitas kerja, dapat dipercaya dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan, tidak menunda pekerjaan, bahkan sering terjadi penyelesaian pekerjaan lebih awal dari target yang telah ditentukan. Aparatur yang profesional biasanya cermat dalam menanggapi masalah, disiplin kerja dan berupaya menjalankan tugas secara sistematis, sederhana dan mudah dipahami pengguna layanan.

Adapun indikator profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik, penulis berpedoman kepada pendapat Siagian (2000:178) mengatakan bahwa “profesionalisme diukur dari segi

kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan, hal ini dilihat dari aspek kreatifitas, inovasi dan responsifitas". Lebih jelasnya, ketiga aspek profesionalisme seorang aparatur pemerintah dapat dilihat pada uraian berikut:

1. Kreatifitas (*creativity*).

Indikator kreatif, dalam penelitian ini antara lain:

- a. Kemampuan aparatur untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik secara kreatif, tidak harus diperintahkan oleh atasan akan tetapi aparatur langsung mengerjakan pekerjaan sepanjang tidak menyalahi aturan.
- b. Aparatur tidak kaku dalam bekerja, mereka tidak selamanya berpatokan kepada peraturan-peraturan akan tetapi pada keadaan tertentu unsur kreatif perlu dimunculkan agar pelayanan masyarakat berjalan lancar.
- c. Aparatur yang kreatif adalah aparatur yang selalu berupaya untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari,
- d. Aparatur berupaya mempercepat penyelesaian pekerjaan dengan melakukan berbagai cara sepanjang tidak menyalahi peraturan dan prosedur kerja yang mudah dan sederhana.

2. Inovasi (*innovasi*),

Indikator inovasi, dalam penelitian ini antara lain:

- a. Memiliki inovasi baru untuk memudahkan segala jenis pekerjaan.

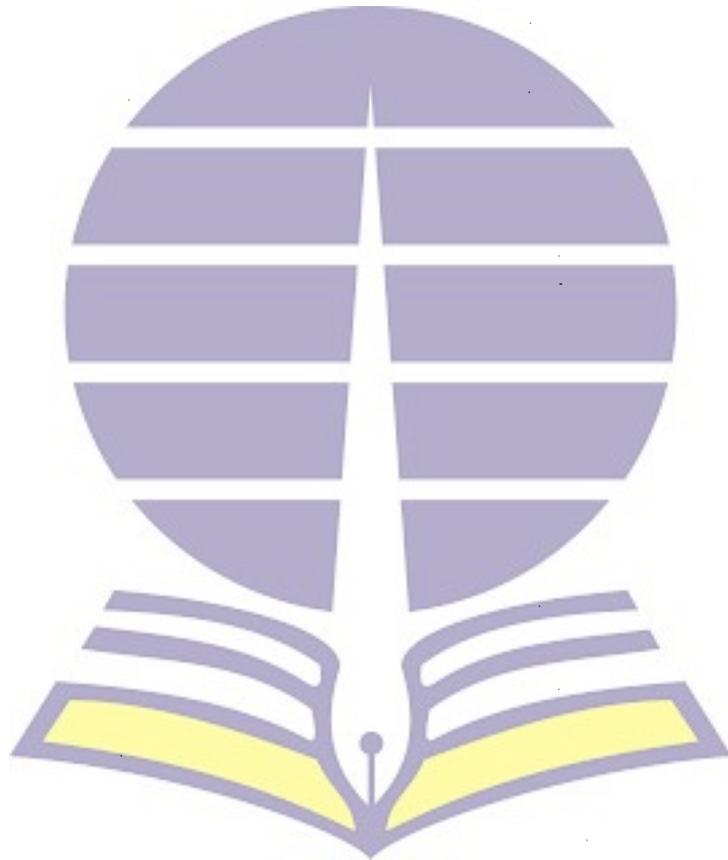
- b. Memiliki inovasi meminimalkan pembiayaan, misalnya dalam pengantaran surat-menyurat kini telah menggunakan media sosial semua berlangsung lebih cepat dan praktis.
 - c. Aparatur yang inovatif selalu berusaha mencari cara atau metode baru yang mampu memudahkan proses pelayanan publik, agar pihak pengguna layanan puas dan tidak mengeluh
3. Responsifitas (*responsivity*).

Indikator responsifitas, dalam penelitian ini antara lain:

- a. Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru.
- b. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
- c. Aparatur yang responsif adalah aparatur yang mengikuti arus global yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan tuntutan baru misalnya tingkat pendidikan yang lebih tinggi, artinya ada upaya pengembangan diri dalam menjalankan tugas, baik melalui pendidikan, pelatihan maupun dengan aktifitas gemar membaca informasi.

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, maka untuk menentukan aparatur pemerintah profesionalisme dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik, penulis menginterfrestasikan jawaban responden apabila kondisi aparatur memenuhi seluruh indikator maka aparatur pemerintah dikategorikan telah profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan publik, sebaliknya jika hanya memenuhi sebagian indikator maka

aparatur pemerintah dikategorikan belum profesional. Oleh karena, itu untuk menentukan kategori profesionalisme aparatur di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah diperlukan responden yang mengetahui tentang kondisi aparatur yang sebenar-benarnya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Keberhasilan sebuah penelitian sangat ditentukan oleh pendekatan dan jenis penelitian. Sebab, kesalahan dalam memilih pendekatan dan jenis penelitian maka akan berpengaruh terhadap hasil penelitian, oleh karena itu sesuai dengan data yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah maka jenis pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan alasan informasi yang diinginkan lebih mendalam dan bersifat generalisasi, seperti pendapat Sugiyono (2008:41) bahwa "penelitian kualitatif memiliki wawasan yang luas dan mendalam tentang bidang yang akan diteliti dan mampu menciptakan *rapport* kepada setiap orang yang ada pada situasi sosial yang akan diteliti".

Sesuai dengan kutipan di atas, maka untuk memperoleh data yang berhubungan dengan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing serta hambatan bagi aparatur pemerintah untuk bekerja secara profesional Digunakan jenis pendekatan kualitatif, karena data yang diperlukan cenderung dari pemikiran seseorang yang ditunjuk sebagai narasumber karena alasan tertentu, hal ini sesuai dengan pendapat Sukmadinata (2007:60) bahwa "penelitian kualitatif (*qualitative research*) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendiskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi,

pemikiran orang secara individual maupun kelompok, semua deskripsi mengarah pada penyimpulan”.

Penelitian ini lebih fokus membahas tentang kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan, tepatnya kondisi profesionalisme pelayanan publik aparatur pemerintah di kantor Camat Pegasing, dengan menggunakan instrumen penelitian agar lebih sistematis pengumpulan dan penyajian data, sehingga hasil penelitian akurat dan tepat.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan factor-faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling dijaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, adapun yang akan menjadi informasi nara sumber dalam penelitian ini adalah aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah dan masyarakat selaku pengguna layanan publik, antara lain adalah:

1. Bapak Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah
2. Bapak Kasi Kesra Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah.

3. Bapak Kasi Pemerintah Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah.
4. Bapak Zulkifli selaku anggota DPRD Kabupaten Aceh Tengah.
5. Ibu Aminah selaku Masyarakat Kampung Kung Kecamatan Pegasing.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian yang bersifat kualitatif sebagai instrumen utama adalah peneliti sendiri, namun untuk memperoleh data yang tepat dan akurat maka peneliti sebagai instrumen dapat memvalidasi data dengan memperhatikan hal-hal berikut : a) Pemahaman peneliti terhadap metode penelitian kualitatif, b) Penguasaan wawasan peneliti terhadap bidang yang diteliti dan c) kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian secara akademik maupun logistik.

Peneliti adalah instrumen kunci, meskipun dilakukan uji kredibilitas yang merupakan ukuran kebenaran data yang dikumpulkan. Karena hal yang terpenting dalam penelitian kualitatif adalah kesesuaian antara konsep teori dengan temuan di lapangan dari nara sumber. Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk menguji kebenaran data, dikemukakan oleh Margono (2008:306) antara lain :

1. Memanfaatkan waktu penelitian, yakni penggunaan waktu yang relatif lama dalam mengumpulkan data dari nara sumber yang dianggap representatif memberikan informasi.
2. Triangulasi, yakni aktivitas yang dilakukan untuk membandingkan data yang diperoleh dari pengamatan langsung dengan data dari nara sumber.
3. Penggunaan referensi-referensi yang terkait dengan penelitian, yakni mengumpulkan data berbagai dokumentasi lalu dituangkan dalam bentuk laporan sebagai jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian.

Sesuai dengan kutipan di atas, maka untuk menguji kebenaran data penulis menggunakan waktu yang relatif lama dalam mengumpulkan data agar data yang dikumpulkan representatif, kemudian membandingkan dengan melakukan observasi langsung ke lapangan, agar data tersebut akurat. Disamping itu penulis juga merujuk kepada referensi-referensi literatur yang relevan dengan penelitian.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan teknik penelitian yang bersifat triangulasi, yaitu menggali data dari berbagai literatur serta mencari data dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian. Untuk menunjang penelitian diperlukan data primer dan data sekunder yang relevan, maka dapat dilakukan dengan cara :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yang sedang melangsungkan kegiatan sebagai sumber data dalam penelitian. Observasi dilakukan partisipatif karena langsung dilakukan pada objek yang telah ditentukan. Moleong (2002:75) menjelaskan bahwa "observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek yang diteliti". Pengamatan dan pencatatan yang akan dilakukan pada objek yang telah ditentukan sehingga observasi berada bersama objek yang diselidiki disebut observasi langsung.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, sebagaimana dikemukakan oleh Margono (2008:320) bahwa "jenis wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh, oleh karena itu dalam melakukan wawancara dilakukan berdasarkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan dan alternatif jawaban".

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2008) menyatakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental seseorang. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini sebagai pendukung hasil wawancara dan observasi agar hasil penelitian juga akan tercermin kredibel, tentu diperlukan dokumen-dokumen dari Kantor Camat Pegasing berupa profil Kantor Camat Pegasing dan data lain yang menunjang penelitian.

E. Metode Analisis Data

Metode analisa data untuk mengolah informasi yang diperoleh, dilakukan beberapa tahapan untuk memberikan jawaban terhadap rumusan masalah tahapan tersebut adalah:

1. Reduksi data

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk menemukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang diteliti, mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Display data

Pada tahap display dilakukan kegiatan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberi makna yang relevan dengan penelitian.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi.

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan yang telah diambil dengan data yang diperoleh dari prasurvei, catatan lapangan dan bantuan alat berupa kamera. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, dan kesimpulan ini berupa temuan baru yang bersifat diskripsi atau gambaran yang sebelumnya tidak diketahui.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Kecamatan Pegasing merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Aceh Tengah yang dibentuk berdasarkan Qanun kabupaten Aceh Tengah No. 5 Tahun 2014, tentang pembentukan susunan organisasi kecamatan kabupaten Aceh Tengah. Sebagai salah satu instansi yang langsung berhadapan dengan pelayanan masyarakat di Kecamatan Pegasing Kabupaten Aceh Tengah, secara khusus menangani Koordinasi pemberdayaan Masyarakat, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Penegakkan Peraturan Perundang-undangan atau Qanun, Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, Kegiatan pemerintahan, Membina Pemerintahan Desa, Pelayanan masyarakat yang belum dilaksanakan di Desa, Melakukan kegiatan penyuluhan Kecamatan Pegasing, Melakukan urusan tata usaha, keberadaannya diatur dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri No.54 Tahun 2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan Pegasing dan Keputusan Menteri Dalam Negeri No.50 Tahun 2005 tentang Peningkatan Kantor Kecamatan Pegasing. Tindakan lanjut dari Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah terhadap keberadaan Keputusan Mendagri tersebut adalah dengan menerbitkan Keputusan Bupati No. 64/KD/2006 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan Pegasing.

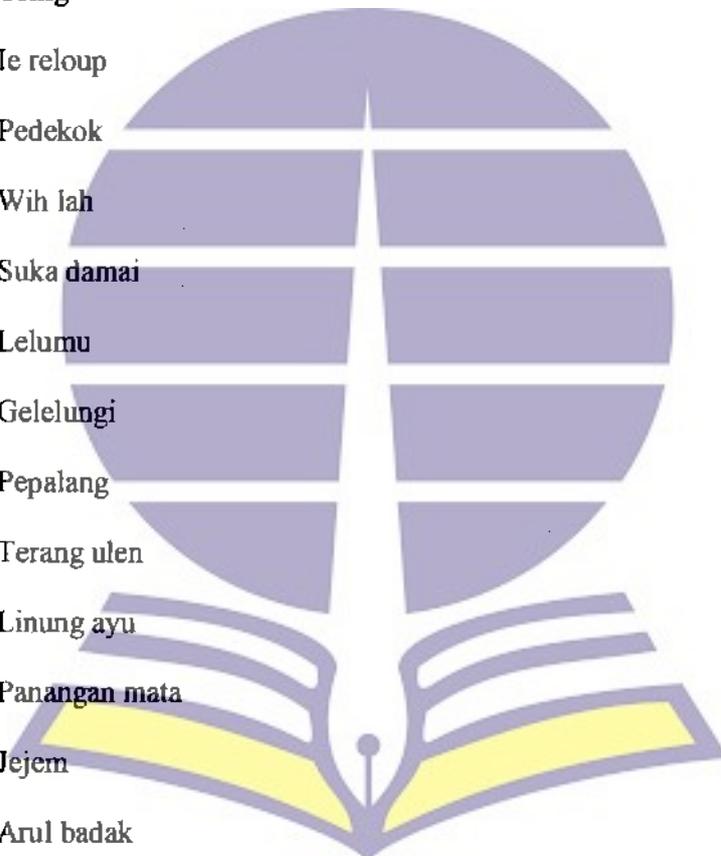
Kecamatan Pegasing kabupaten Aceh Tengah mempunyai luas wilayah ± 9.900 Ha yang memiliki jumlah penduduk ± 182.718 jiwa yang terdiri dari 4.128 KK dengan 31 Kampung defenitif terdapat 1 mukim. Secara topografi kecamatan Pegasing merupakan daerah yang relatif datar dengan ketinggian antara 689m – 1.100m di atas permukaan laut, dengan curah hujan rata-rata 1.803/tahun dengan suhu udara minimal 220C dan maksimal 240C. Adapun letak Kecamatan Pegasing Kabupaten Aceh Tengah adalah:

- Sebelah barat berbatasan dengan kecamatan Bies, kecamatan Silih Nara dan Kecamatan Celala.
- Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Lut Tawar, kecamatan Linge.
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Jagong dan Kecamatan Atu lintang.
- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Bebesen.

Adapun wilayah kerja Kecamatan Pegasing sebagai perangkat Daerah meliputi 31 Kampung yang terdiri dari:

1. Uning
2. Jurusen
3. Kayu kul
4. Kute lintang
5. Pegasing
6. Belang bebangka
7. Simpang kelaping
8. Kung

9. Kala pegasing
10. Wih nareh
11. Paya jeget
12. Kedelah
13. Tebuk
14. Uring
15. Ie reloup
16. Pedekok
17. Wih lah
18. Suka damai
19. Lelumu
20. Gelelungi
21. Pepalang
22. Terang ulen
23. Linung ayu
24. Panangan mata
25. Jejem
26. Arul badak
27. Wih ilang
28. Wih terjun
29. Pantan musara
30. Berawang baro.



Adapun sumber penghidupan bagi masyarakat Kecamatan Pegasing Kabupaten Aceh Tengah adalah sektor pertanian, sektor industri, sektor perdagangan dan jasa. Di sektor industri menjadi sumber penghasilan bagi masyarakat, sebab lahan pertanian semakin berkurang sehingga penurunan produksi yang menyebabkan penduduk beralih ke sektor industri, sehingga jumlah industri besar, menengah, dan kecil sampai akhir tahun 2017 berjumlah 56 buah, yang terdiri industri makanan, tekstil, padi dan kopi. Adapun stabilitas politik wilayah kecamatan Pegasing Kabupaten Aceh Tengah cukup kondusif hal ini ditandai dengan tidak adanya konflik baik SARA maupun politik.

Keadaan sosial masyarakat di wilayah Kecamatan Pegasing dapat dilihat dari agama yang dianut, sarana pendidikan, sarana kesehatan, sumber-sumber pembangunan dan sikap tingkah laku masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan sensus data Kecamatan Pegasing, 98 % penduduk beragama Islam dan 20% penduduk yang beragama katolik. Selanjutnya, terkait dengan pendidikan di Wilayah Kecamatan Pegasing berjalan program formal dan informal, tentu berkaitan dengan lembaga pendidikan.

Kantor Kecamatan Pegasing dalam menjalankan tugas dan fungsinya dipimpin oleh seorang Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati sebagai pada Pemerintah Kota. Menurut Ps.3 Sk. Bupati Aceh Tengah No 64/KD/2006 yang mengatur tentang tugas pokok Kantor Kecamatan Pegasing sebagai pembantu kepala daerah dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan penyelenggaraan dan penyuluhan kegiatan-kegiatan di bidang Kecamatan Pegasing. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut maka Kantor

Kecamatan Pegasing, memiliki Visi sebagai berikut “*terwujudnya masyarakat Pegasing yang mandiri dan berdaya saing, melalui pelayanan prima berdasarkan religius, kultural dan berwawasan lingkungan*”.

Visi tersebut masih berbentuk abstrak dan sebagai upaya untuk mencapai visi tersebut maka dirumuskan Misi sebagai berikut sebagai langkah konkrit untuk mencapai visi tersebut:

- a. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur dalam memfasilitasi pemberdayaan masyarakat.
- b. Meningkatkan pelayanan prima dalam pelayanan publik
- c. Memberdayakan dan meningkatkan kualitas SDM berdasarkan iman dan taqwa.
- d. Menjalankan syariat Islam khususnya di Kecamatan Pegasing.
- e. Menitik beratkan kepada pembangunan pedesaan yang berwawasan lingkungan.
- f. Melestarikan lingkungan pedesaan supaya tetap hijau dan produktif.

Adapun sasaran dalam rangka mencapai visi dan misi, antara lain adalah:

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan
- b. Terwujudnya pelayanan yang mudah, murah, cepat dan akurat
- c. Pengimplementasian peraturan perundang-undangan
- d. Terkendalinya dampak pembangunan pedesaan yang berwawasan lingkungan.
- e. Terjaganya kelestarian kesejahteraan sosial dan syariat Islam.

Oleh karena itu, untuk memudahkan pelayanan kebutuhan masyarakat terkait dengan administrasi pemerintahan maka Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah bertugas melayani kebutuhan masyarakat secara prima, adil dan transparansi, sehingga terwujud kepuasan masyarakat dalam berurusan. Kantor Camat Pegasing dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi, didukung oleh 30 orang pegawai, dengan tingkat pendidikan, golongan dan jenis kepegawaian berbeda-beda. Rekapitulasi data pegawai Kantor Camat Pegasing kabupaten Aceh Tengah dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. 4.1
Karakteristik Aparatur Pemerintah Kantor Camat Pegasing
Berdasarkan Golongan/Ruang

No	Golongan/Ruang	Jumlah	Persentase
1	IV	2	6,6%
2	III	13	43,33%
3	II	6	20%
4	I	-	-
5	Honorer	9	30%
		30	100 %

Sumber : Kantor Kecamatan Pegasing, 2017.

Berdasarkan tabel di atas, maka dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan dari 30 aparatur pemerintah, 2 orang memiliki golongan/ ruang IV atau 6,6%, 13 orang memiliki golongan/ruang III atau sebanyak 43,33%, dan 6 orang memiliki golongan/ruang II atau 20% dan 9 orang

pegawai honorer atau 30 %. Karakteristik pegawai berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel. 4.2
Karakteristik Aparatur Pemerintah Kantor Camat Pegasing
Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	20	66,66%
2	Perempuan	10	33,33%
	Jumlah	30	100 %

Sumber : Kantor Kecamatan Pegasing, 2017.

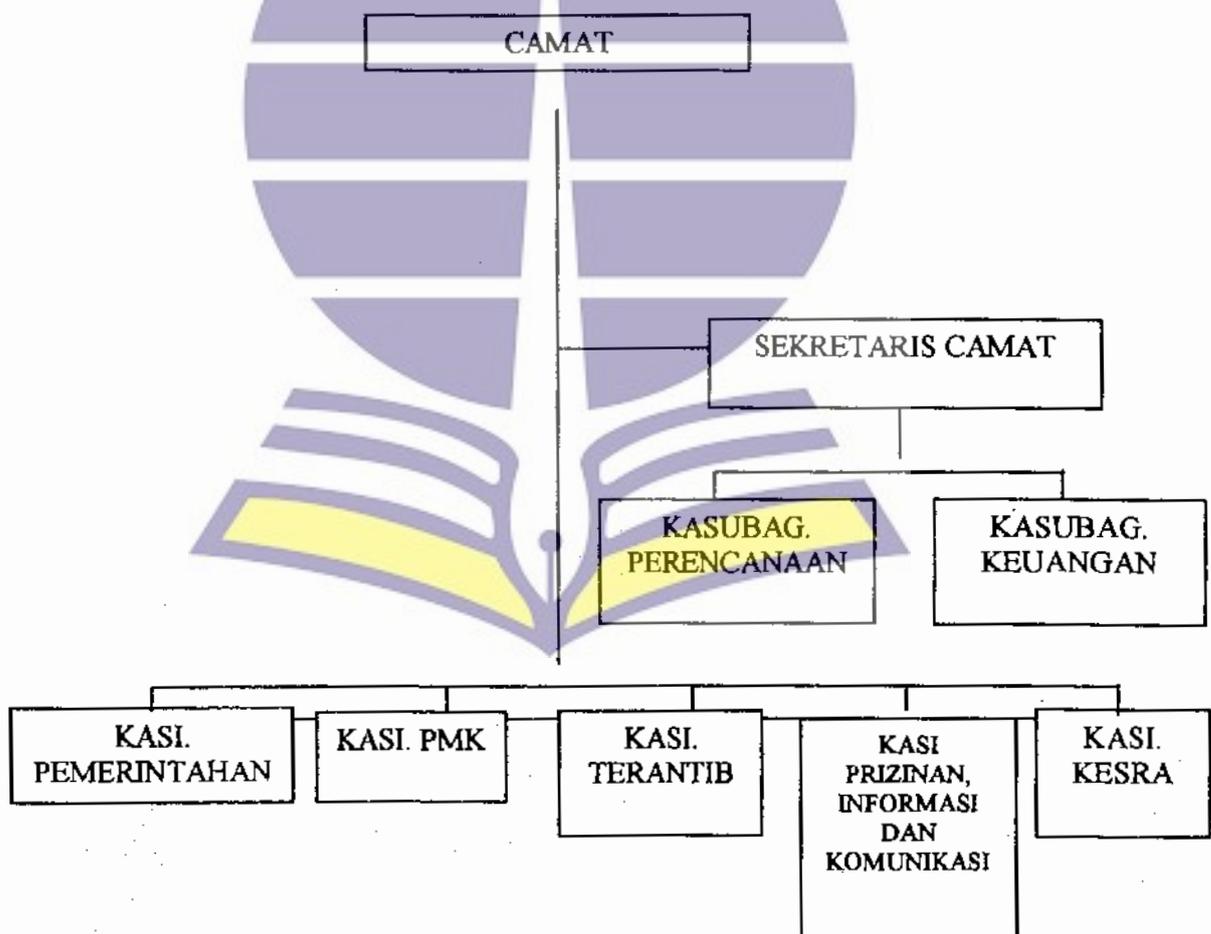
Berdasarkan tabel di atas, maka jumlah aparatur pemerintah berdasarkan jenis kelamin, 20 orang laki-laki atau 66,66% dan 10 orang perempuan atau 33,33%. Dengan demikian aparatur pemerintah kecamatan Pegasing dominan laki-laki. Selanjutnya, karakteristik aparatur pemerintah ada yang pegawai negeri, kontrak dan bakti, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel. 4.3
Karakteristik Aparatur Pemerintah Kantor Camat Pegasing
Berdasarkan Status Pegawai

No	Golongan/Ruang	Jumlah	Persentase
1	Pegawai negeri	21	70 %%
2	Kontrak	5	16,16%
3	Honor	3	10%
4	Bakti	1	3,3%
		30	100 %

Sumber : Kantor Kecamatan Pegasing, 2017.

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat status pegawai negeri sipil sebanyak 21 orang atau 70 %, status kontrak 1 orang atau 3,3 %, status honor 3 orang atau 10 % dan status bakti sebanyak 1 orang atau 3,3%. Demikianlah gambaran umum terkait karakteristik aparatur pemerintah kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh tengah, sedangkan struktur organisasi merupakan ranah pembagian tugas, di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah mengacu pada pasal 6, SK. Bupati Aceh Tengah No.64/KD/2006, adalah sebagai berikut:



Bagan .4.1

Bagan Organisasi Kantor Camat Pegasing Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri No.50 Tahun 2005.

Melihat begitu kompliknya tugas dan peran Camat Pegasing, maka dalam menjalankan tugasnya di bagi dalam dua sub yaitu sub administrasi dan pelayanan teknis. Bagian Tata Usaha terbagi 2 (dua) bagian yakni Sub Bagian Umum dan Sub Bagian Keuangan. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkungan Kantor Kecamatan Pegasing serta urusan keuangan (pasal 8, SK Bupati No. 64/KD/2006).

Urusan Umum bertugas menyelenggarakan urusan surat-menyurat, kearsipan, ekspedisi, kepegawaian, rumah-tangga, perjalanan dinas, dan pemeliharaan barang-barang inventaris, sedangkan Urusan Keuangan mengurus masalah keuangan organisasi Kecamatan Pegasing seperti gaji, anggaran, dan lainnya (pasal 11, SK Bupati No.64/KD/2006). Dasar hukum dari penyelenggaraan pelayanan Kecamatan Pegasing adalah Keputusan Menteri Dalam negeri No. 131 Tahun 2011, tentang jenis dan proses pelayanan jenis pelayanan sebagai berikut:

1. Rekomendasi Anggaran Dana Desa (ADD).
2. Rekomendasi APBD.
3. Rekomendasi Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa.
4. Rekomendasi Tempat Usaha.
5. Rekomendasi Proposal.
6. Rekomendasi Tempat PHR.
7. Pengesahan dokumen Kependudukan.

8. Pengesahan Sila-sila, keterangan Waris dan Pernyataan tidak keberatan serta pembagian Waris.
9. Pelaporan Konflik Sosial
10. Pelaporan Bencana Alam.
11. Pelaporan Fasilitas Umum.
12. Surat Keterangan Tidak Mampu
13. Surat Keterangan Kependudukan
14. Surat Keterangan Miskin.
15. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
16. Surat Keterangan Pindah
17. Surat Keterangan Asuransi Lain
18. Ijin Usaha Menengah Kecil
19. Ijin Pemampaatan Jalan
20. Ijin Survey/KKN
21. Ijin Pemasangan Baliho/Spanduk/Iklan

Untuk lebih jelasnya uraian tugas masing-masing pemangku jabatan dapat dilihat pada uraian di bawah ini:

1. **Camat** mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati dalam wilayah Kerja/kecamatan, dengan tugas sebagai berikut:
 - a. Mempelajari peraturan dan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
 - b. Pengkoordinasian, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian

dibidang pelayanan umum masyarakat yang menjadi kewenangannya

- c. Bertanggung jawab atas pemeliharannya dan terciptanya ketenraman dan ketertiban di wilayahnya.
- d. Pembinaan, pengawasan terhadap pelaksanaan tugas pemerintah di wilayah kerja Kelurahan dan Desa
- e. Pemberian motivasi dan penetapan kebijakan dalam rangka pemberdayaan masyarakat yang mandiri.
- f. Pembinaan pengawasan terhadap pelaksanaan administrasi dan ketatausahaan Kecamatan.
- g. Pembinaan dan pengkoordinasian terhadap pelaksanaan tugas-tugas jabatan fungsional dan tugas UPT dalam lingkup kecamatan.
- h. Melaporkan hasil kerja pelaksanaan tugas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah setiap bulan dan akhir tahun
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Bupati

2. Sekretaris Kecamatan, mempunyai tugasnya dibidang pelayanan teknis dan administratif (perencanaan, kepegawaian, keuangan, dan ketata usahaan) terhadap semua unsur dalam lingkup, secara rinci tugas sekretaris kecamatan adalah:

- a. Mempelajari peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- b. Perumusan perencanaan dan program kerja serta penyusunan Renstra Kecamatan.

- c. Pengelolaan urusan administrasi kepegawaian lingkup kecamatan dan tenaga fungsional.
 - d. Penyusunan anggaran dan pengelolaan urusan keuangan
 - e. Pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga kecamatan
 - f. Pelayanan administrasi dan ketatalaksanaan lingkup kecamatan
 - g. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Camat
 - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Camat
 - i. Pengkoordinasian penyelenggaraan tugas seksi
 - j. Penyelenggaraan arsip kecamatan
 - k. Penyelenggaraan pembinaan dan pengembangan karir pegawai
 - l. Penyiapan bahan penyusunan LAKIP Kecamatan sesuai bidang tugasnya
- 3. Kasi Pemerintahan** mempunyai tugas Membantu Camat dalam melaksanakan tugasnya dibidang Pemerintahan umum, pemerintahan kelurahan/desa, Penataan lingkungan hidup, dan pertanahan. Dengan tugas sebagai berikut:
- a. Mempelajari peraturan perundang-undang dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
 - b. Fasilitasi pelaksanaan tugas pembantuan pemerintah, pemerintah propinsi dan kabupaten pada desa dalam wilayah kecamatannya.
 - c. Fasilitasi pengawasan pelaksanaan pemerintahan desa/kelurahan dan sosialisasi peraturan-peraturan daerah/kebijakan pemerintah daerah tentang desa/ kelurahan dikecamatannya.
 - d. Pelaksanaan pengendalian dan evaluasi program di bidang pemerintahan

- e. Pelayanan administrasi pertanahan dan pembinaan suatu penataan lingkungan hidup.
 - f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada camat melalui sekretaris camat.
 - g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Camat.
 - h. Perumusan bahan pembinaan dan penyelenggaraan pemerintahan umum
 - i. Pelaksanaan dan pengendalian kependudukan
 - j. Penyusunan jadwal kegiatan operasional kependudukan di Kecamatan.
 - k. Pembinaan dan pengkoordinasian lembaga Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW) dan sejenisnya
 - l. Penyusunan bahan dan fasilitasi urusan keagrariaan
 - m. Penyusunan bahan pembinaan dan penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan catatan sipil
 - n. Penyusunan laporan bulanan, triwulan, tahunan atau setiap saat diperlukan
- 4. Kasi Ketentraman dan Ketertiban** mempunyai tugas Membantu Camat dalam melaksanakan tugasnya dibidang penegakan peraturan daerah, pendidikan politik, pembinaan kesatuan bangsa, perlindungan masyarakat, serta penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban serta penanggulangan bencana alam. Dengan tugas khusus antara lain :
- a. Mempelajari peraturan perundang-undang dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
 - b. Pembinaan kemasyarakatan dalam rangka penciptaan dan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban, lingkungan kehidupan masyarakat.

- c. Memfasilitasi penerapan dan penegakan Perda
 - d. Memfasilitasi dalam pelaksanaan tugas pembinaan kesatuan bangsa meliputi pembauran dan ketahanan masyarakat dalam organisasi sosial kemasyarakatan serta wawasan kesatuan bangsa.
 - e. Penyusunan program dibidang Ketentraman dan ketertiban
 - f. Fasilitasi perlindungan masyarakat dalam rangka menciptakan pengamanan Swakarsa dan Siskamling.
 - g. Sosialisasi / kebijakan pemerintah daerah di bidang ketentraman dan ketertiban , kesatuan bangsa, dan linmas.
 - h. Sosialisasi pelaksanaan tugas penanggulangan bencana alam dan korban bencana alam.
 - i. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Camat melalui sekretaris Camat.
 - j. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh camat.
- 5. Kasi Kesejahteraan Sosial** mempunyai tugas Membantu Camat dalam melaksanakan tugasnya di bidang pemerintahan umum, Pemerintahan Kelurahan/Desa, **Penataan lingkungan hidup dan pertanahan**, rincian tugasnya adalah sebagai berikut:
- a. Mempelajari peraturan perundang-undang dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
 - b. Fasilitasi pelaksanaan pelayanan kesehatan
 - c. Memfasilitasi pelaksanaan program pendidikan dan tugas kependidikan tingkat sekolah dasar.

- d. Memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan sosial dan tenaga kerja serta agama.
 - e. Memfasilitasi pelaksanaan pelayanan pariwisata, kebudayaan, dan keolahragaan.
 - f. Memfasilitasi penyelenggaraan tugas Keluarga Berencana Kependudukan, dan Pemberdayaan perempuan
 - g. Penyusunan program di bidang kesejahteraan masyarakat.
 - h. Sosialisasi peraturan daerah/ kebijakan pemerintah daerah di bidang Kesra
 - i. Bertanggung jawab terhadap kebijakan pemberdayaan masyarakat dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat.
 - j. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan
 - k. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Camat.
- 6. Seksi PMK mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam melaksanakan tugasnya dibidang pelayanan pertanian, kehutanan dan perkebunan, perhubungan, industri, dan perdagangan, penanaman modal serta koperasi, pertambangan, dan pemberdayaan masyarakat. Fungsinya :**
- a. Mempelajari peraturan perundang-undang dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas
 - b. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas teknis fungsional bidang hutbun dan pertanian
 - c. Memfasilitasi pelayanan kehutanan, perkebunan, pertanian, dan peternakan serta perikanan.

- d. Memfasilitasi pelayanan perhubungan
 - e. Memfasilitasi pelayanan industri, perdagangan, penanaman modal dan koperasi.
 - f. Memfasilitasi pelayanan pertambangan
 - g. Memfasilitasi pelayanan pemberdayaan masyarakat desa
 - h. Memfasilitasi pelayanan pembangunan meliputi perencanaan, kesetiaan, pertumbuhan pengembangan potensi dan sumber daya.
 - i. Pengkoordinasian perencanaan dan pelaksanaan program dibidang Ekbang
 - j. Sosialisasi Perda / kebijakan Perda di bidang Ekbang.
 - k. Memfasilitasi pelaksanaan program ekonomi dan pembangunan
 - l. Memfasilitasi pelaksanaan program ekbang
 - m. Pelaksanaan administrasi dan tata usaha seksi ekbang
 - n. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Camat melalui Sekcam
 - o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Camat
- 6. Seksi Perizinan Informasi dan Komunikasi** mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam dalam pelaksanaan tugas di bidang Pelayanan Umum yaitu pemberian sarana dan prasarana pelayanan kelistrikan, kebersihan, jalanan umum, tata ruang, serta permukiman, Fungsinya :
- a. Mempelajari peraturan perundang-undang dan ketentuan lainnya yang
 - b. diperlukan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas
 - c. Memfasilitasi pelayanan umum serta sarana dan prasarana fasilitas pelayanan umum

- d. Memfasilitasi pelayanan kebersihan , pertamanan, dan penerangan jalan umum.
- e. Memfasilitasi pelayanan tata ruang dan permukiman
- f. Pengkoordinasian penyusunan program di bidang pelayanan umum
- g. Sosialisasi Perda / pekerjaan di bidang pelayanan umum.
- h. Memfasilitasi dan melaksanakan pelaksanaan program pelayanan umum.
- i. Pelaksanaan administrasi dan tata usaha seksi pelayanan umum
- j. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Camat melalui Sekcam
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh Camat
- l. Pengumpulan bahan penyusunan LAKIP Kecamatan sesuai bidang tugasnya.

Selanjutnya, untuk mendukung profesionalisme pegawai dalam menjalankan perannya sebagai pelayanan publik, tentu harus didukung oleh sarana dan prasarana. Berdasarkan observasi penulis, keberadaan kantor Camat ditinjau dari aspek sarana dan prasarana masih belum memenuhi standar sarana, baik dari gedung maupun mobiler, oleh karena itu diharapkan untuk meningkatkan kapasitas pelayanan publik perlu diupayakan kelengkapan sarana dan prasarana, misalnya adanya ruang tunggu, adanya satpam dan lain-lain. Adapun fasilitas yang tersedia di Kantor Kecamatan Pegasing Kabupaten Aceh Tengah, antara lain:

1. 1 (satu) Mobil Dinas.
2. 2 (dua) Sepeda Motor.
3. 5 (lima) Perangkat Komputer.

4. 4 (empat) Mesin Tik.
5. 1 (satu) Televisi Berwarna.
6. 2 (dua) Tape Recorder.

B. Hasil Penelitian

Profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik, dapat dilihat dari indikator profesionalisme yang meliputi indikator sikap responsif, kreatif dan inovatif dari aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang profesionalisme aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing dalam menyikapi tugasnya sebagai pelayanan publik dan mengetahui juga tentang faktor-faktor yang menghambat munculnya profesionalisme peserta, maka penulis melakukan wawancara dengan berbagai informan. Berikut, penulis melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan, dalam hal ini rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada uraian berikut.

1. Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah.

Profesionalisme adalah Cerminan keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya, hal ini tentu banyak hal yang mempengaruhinya diantaranya adalah kesesuaian tingkat pengetahuan, latar belakang pendidikan, kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan profesionalisme juga dapat dikatakan sebagai cerminan potensi diri yang

dimiliki aparatur pemerintah baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktifitas dan kreatifitas. Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan pada bab awal, maka indikator profesionalisme yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Aspek Responsifitas

Responsifitas adalah kemampuan aparatur pemerintah dalam mengantisipasi dan menghadapi perkembangan dan tuntutan baru, agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Selain itu sikap responsif dari aparatur akan tergambar juga dari sikap aparatur untuk menerima aspirasi-aspirasi positif guna meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden yang telah ditetapkan sebelumnya, terkait sikap profesionalisme aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah dalam pelayanan publik, aspek responsifitas yaitu suatu sikap yang peka terhadap perkembangan teknologi dan informasi sebagai tuntunan baru dalam memudahkan proses pelayanan publik, selain itu sikap responsif ini tergambar juga dari sikap aparatur untuk menerima aspirasi-aspirasi positif guna meningkatkan pelayanan publik, hal ini dapat dilihat pada uraian berikut. Bapak Camat yaitu Bapak Muslim menyatakan bahwa:

Pelayanan publik aparatur pemerintah Kecamatan Pegasing sudah baik, namun dalam aspek responsif dapat dikategorikan kurang optimal karena pada umumnya aparatur pemerintah di Kantor Camat kurang respon dalam menerima aspirasi baru atau perkembangan baru, misalnya penggunaan komputer, saat ini untuk memudahkan segala urusan mau tidak mau aparatur pemerintah harus mampu

mengoperasikan komputer, karena bukan zamannya mesin ketik lagi. Oleh karena itu, pelayanan publik belum prima sebagaimana visi Kantor Camat, semestinya setiap aparatur respon terhadap tuntutan perkembangan zaman, namun kenyataan keberadaan aparatur pemerintah belum menyadari kebutuhan ini sepenuhnya. Sehingga, berkaitan dengan komputer hanya beberapa karyawan yang mampu mengoperasikan dengan baik dan lancar. Demikian juga dengan tuntutan baru berkaitan dengan pendidikan, beberapa aparatur tidak mau lagi menempuh pendidikan yang lebih tinggi. (Wawancara Tanggal 20 maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut berarti aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sudah baik, namun belum profesional dalam menyikapi perkembangan zaman, bersikap pasif mengikuti perkembangan teknologi yang semakin berkembang, mereka kebanyakan pasrah dengan keadaan yang ada dengan dalih usia dan masa kerja. Perkembangan yang sangat mencolok adalah perubahan sistem informasi dan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat semua serba on line, tentu mereka mau tidak mau harus mempelajari perangkat komputer yang meliputi program-program aplikasi data, akan tetapi menjadi kenyataan di lapangan aparatur kurang berminat mengikuti perkembangan tersebut. Demikian juga, dengan tuntutan baru yaitu harus memiliki pendidikan minimal sarjana akan tetapi aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing tidak respon lagi dengan aturan-aturan tersebut, mereka pasrah dengan pendidikan yang ada, sehingga berdasarkan data yang terkumpul masih ada aparatur pemerintah yang pendidikannya SMA, sehingga kondisi ini sangat merugikan aparatur karena ketika hadir aparatur lain yang lebih profesional dan berpendidikan lebih tinggi mereka terpaksa tidak dapat menduduki jabatan promosi yang diinginkan karena tidak memenuhi persyaratan untuk menduduki jabatan tersebut.

Hal ini senada dengan jawaban Bapak Kasi Pemerintahan, terhadap sikap responsifitas aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, beliau menyatakan bahwa:

Pada umumnya aparatur pemerintah kurang respon dengan perkembangan sistem informasi manajemen yang berbasis teknologi informatika, aparatur merasa puas dengan kemampuan yang dimilikinya, aparatur kantor camat Pegasing telah membudaya dengan pola administrasi lama yaitu secara manual menggunakan mesin ketik, sehingga dengan perkembangan teknologi saat ini semestinya pekerjaan menjadi lebih cepat, kenyataannya pekerjaan menjadi lambat, karena tidak semua aparatur mampu mengoperasikan komputer, dengan kata lain untuk menyelesaikan sebuah surat harus menunggu aparatur yang memiliki skil komputer, hal ini tentu aparatur pemerintah di kantor Camat Pegasing dikatakan belum profesional. (Wawancara Tanggal 22 Maret 2018).

Dengan demikian, kondisi aparatur pemerintah kantor camat Pegasing dapat diasumsikan kurang profesional terkait aspek responsifitas, mereka enggan menerima perubahan sistem informasi data dengan perkembangan teknologi, sehingga ketika pihak tertentu membutuhkan data tentang profil Kantor Camat, harus berinduk kepada data statistik kabupaten. Nah, akibat keterbatasan keterampilan ini banyak aparatur yang kehilangan pekerjaan karena tidak mampu mengoperasikan komputer, akibatnya pelayanan menjadi lambat dan sering komplin masyarakat. Banyaknya aparatur yang tidak mahir menggunakan komputer terpaksa menunggu perintah atasan untuk melaksanakan pekerjaan lain. Sedangkan bagi aparatur yang mampu mengoperasikan komputer, mereka akan mendominasi pekerjaan bahkan mereka akan mendapatkan insentif lebih atas pekerjaannya, sehingga atasan memberikan peluang dan kesempatan kepada aparatur untuk memaksimalkan pekerjaan mereka direkomendasikan mengikuti pelatihan dan sebagainya.

Selanjutnya, Bapak Kasi Kesra menyatakan tentang profesionalisme aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing terkait aspek responsifitas, beliau mengatakan bahwa:

Kemampuan aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah dalam memberikan layanan sudah baik, dengan ukuran bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan, prosedur pelayanan yang sebenarnya telah tertuang dengan jelas pada tugas dan fungsi masing-masing pegawai. Prosedurnya sudah seperti itu, hanya saja masalah waktu kurang efektif dan efisien, sering terjadi lambat dalam penyelesaian pekerjaan, hal ini berhubungan dengan kemahiran aparatur menggunakan komputer. Namun profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik dapat dikategorikan rendah, hal ini diakibatkan keterbatasan kemampuan aparatur mengikuti perkembangan zaman, sehingga apabila tidak diimbangi oleh aparatur yang responsif maka kondisi ini mengakibatkan ketinggalan informasi, sebab saat ini informasi tidak lagi melalui surat akan tetapi serba media internet dan lain-lain, jadi hendaknya aparatur memiliki kemahiran dalam dunia IT agar pelayanan publik di kantor ini berjalan dengan baik. Demikian juga faktor sarana IT sangat mendukung kerja profesional aparatur pemerintah. (Wawancara Tanggal 25 Maret 2018).

Perkembangan teknologi menjadi tuntutan aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya yang profesional, karena di zaman sekarang surat-menyurat, sistem informasi data semuanya sudah berbasis on line, meskipun di Kantor Camat Pegasing belum sepenuhnya demikian. Hal ini, menjadi dilema bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas sehari-hari berhubungan dengan pelayanan publik, karena di satu sisi perkembangan teknologi akan meningkatkan kualitas pelayanan, karena segalanya menjadi lebih cepat, mudah dan praktis. Namun, di sisi lain perkembangan teknologi ini menuntut aparatur harus menguasai IT, karena semua pekerjaan sangat tergantung kepada IT, akan tetapi aparatur tidak semuanya mampu mengoperasikan IT akibatnya pekerjaan menjadi lambat dan tidak praktis.

Pendapat responden selaku masyarakat biasa mengunjungi dan mendapatkan pelayanan publik di Kantor Camat yaitu Bapak Zulkifli untuk mengurus izin keramaian acara keluarga menyatakan bahwa “ pelayanan sudah baik ramah, kami diarahkan sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan, akan tetapi pengaturan waktu masih belum optimal karena semestinya pekerjaan dilaksanakan hitungan jam, malah jadi hitungan hari dengan alasan pegawai yang bagian perizinan tidak hadir, hanya pegawai tersebut yang bertanggungjawab terhadap tugas tersebut”. (Wawancara Tanggal 25 Maret 2018). Hal ini menunjukkan bahwa resposifitas aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat belum optimal, karena seharusnya pekerjaan selesai cepat terpaksa menunggu beberapa hari. Realitas menunjukkan bahwa alasan keterlambatan pengurusan ini terkait dengan salah satu aparatur yang tidak hadir, akan tetapi karena aparatur yang cuti adalah aparatur yang mampu mengoperasikan komputer maka semuanya akan terkendala. Hal ini, juga didukung oleh Ibu Aminah yang sedang mengurus surat pengantar paspor, beliau menyatakan “ pelayanan aparatur Kantor Camat sudah baik mereka memberikan informasi sesuai dengan prosedur kerja, akan tetapi dalam pengurusan lebih lanjut sering salah sehingga harus bolak-balik hal ini tentu menggunakan waktu yang relatif lama”. (wawancara Tanggal 22 Maret 2018).

Berdasarkan beberapa jawaban responden di atas, maka pelayanan aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah sudah baik, mereka mengarahkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memberikau informasi yang tepat dan akurat dalam pengurusan, akan tetapi

terkait dengan waktu belum efektif dan efisien, masyarakat kurang puas terhadap pelayanan karena harus menunggu beberapa hari dan informasi yang diberikan tidak mengikuti perkembangan informasi dari berbagai instansi yang terkait. Dengan demikian berarti aparat pemerintah di Kantor Camat Pegasing masih kurang responsif terhadap perkembangan teknologi, masih banyak aparat yang belum memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dengan baik, hal ini tentu akan berpengaruh pada pelayanan publik. Semestinya pekerjaan dapat disiapkan dalam hitungan jam akibat kurang profesional dalam pekerjaan hal ini menjadi beberapa hari, hal ini tentu berhubungan dengan kemampuan IT yang dimiliki oleh aparat. Namun, dalam penyelesaian suatu pekerjaan sangat tergantung kepada aparat yang memiliki skill komputer.

Berdasarkan jawaban responden, maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan publik pada aspek responsif dapat dikategorikan rendah, karena aspek ini berkaitan dengan kemampuan aparat mengikuti perkembangan baru, dalam hal ini terjadi perubahan pola sistem informasi data secara manual menjadi online, dari fasilitas mesin ketik menjadi komputer, aparat belum sepenuhnya mampu mengoperasikan komputer, sehingga semestinya aparat mempercepat pekerjaan akhirnya menjadi lambat, demikian juga dengan tuntutan peraturan baru, bahwa aparat minimal memiliki pendidikan sarjana, kenyataannya aparat tidak mau menempuh pendidikan yang lebih tinggi, tentu hal ini berdampak pada penempatan jabatan dan pengembangan karir, mereka puas dengan pendidikan dan jabatan yang mereka miliki.

Pelayanan publik prima sebagaimana tercantung dalam visi di Kantor Camat Pegasing, dapat diwujudkan melalui peningkatan profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya, sebagaimana dijelaskan oleh Tjokrowinotono (1996: 193) bahwa profesionalisme tidak hanya cukup dibentuk dan dipengaruhi oleh keahlian dan pengetahuan agar aparat dapat menjalankan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien, akan tetapi juga dipengaruhi oleh filsafat birokrasi, struktur dan prosedur kerja dalam birokrasi. Pendapat ini menunjukkan bahwa peningkatan profesionalisme aparatur juga berhubungan dengan birokrasi dalam menjalankan tugas masing-masing aparatur, tidak selamanya harus berdasarkan juklak atau juknis, aparatur harus respon terhadap situasi pelayanan agar tidak kaku harus sesuai dengan juknis. Hal ini, sesuai dengan pengalaman sehari-hari apabila sistem kerja birokrasi publik berdasarkan juklak atau juknis membuat aparat menjadi tidak responsif serta tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (katalisator) dan pemberdaya bagi bawahannya, (Siagian:2000, 164). Hal ini, menunjukkan bahwa kepemimpinan sangat mempengaruhi munculnya kreatifitas aparatur pemerintah, sebab bila kepemimpinan memberikan kewewenangan secara penuh maka aparatur juga mendapat kepercayaan dan kesempatan berkreasi sesuai dengan kemampuannya.

2. Aspek Kreatif

Kreatif adalah salah satu sikap profesional yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, karena sebagai aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah memiliki

kewajiban untuk melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya secara prima dengan prinsip mengutamakan kepentingan masyarakat, aparatur pemerintah harus tanggap dan cermat mengatasi masalah agar image masyarakat terhadap pelayanan baik, dan upaya menciptakan model kerja baru bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas dan pelayanan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara penulis tentang profesionalisme aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing terkait aspek kreatif, Bapak Camat Pegasing menyatakan bahwa” dapat saya katakan hanya sebagian kecil yang kreatif mereka bekerja atas inisiatifnya sendiri tanpa harus diperintah dan mereka berupaya menyelesaikan pekerjaannya lebih cepat dari target yang ditentukan, namun sebagian besar mereka sangat tergantung perintah dari atasan” (Wawancara tanggal 20 Maret 2018)

Berdasarkan jawaban Bapak Camat, maka keadaan aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing belum sepenuhnya profesional khusus bila ditinjau dari aspek kreatif, masih banyak aparatur yang kerjanya tergantung perintah dari atasan, tidak ada upaya untuk menciptakan gagasan baru yang memudahkan dan mempraktikkan tugas dan pekerjaan. Namun, dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul di Kantor para aparat bermusyawarah mencari solusi yang tepat, meskipun di luar kendali Bapak Camat sepanjang tidak menyalahi aturan, sebab keberadaan Bapak Camat sering tidak berada di tempat karena kepentingan tertentu, oleh karena itu aparatur berinisiatif untuk menyelesaikan permasalahan dengan bijak. Dalam hal ini, meskipun aparatur pemerintah belum memiliki model kerja baru dalam

pelayanan publik, akan tetapi kemampuan aparatur dalam menangani masalah sangat baik, diawali dengan diskusi bersama aparatur yang memiliki job kerja yang sama dan selanjutnya dilaksanakan secara bersama-sama. Selanjutnya, Kasi pemerintah menyatakan tentang profesionalisme aparatur pemerintah terkait aspek kreatif, beliau menyatakan bahwa:

Aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing kurang kreatif dalam melaksanakan tugasnya, aparatur melaksanakan tugasnya hanya cenderung manual, karena tidak semua mampu mengoperasikan komputer. Sebab, aparatur pemerintah di Kantor Camat pada umumnya bertugas untuk menerbitkan pengantar surat, tentu untuk memudahkan masyarakat maka setiap aparatur kreatif menghadapi kebutuhan masyarakat. Aparatur menjalankan tugas dan fungsinya harus berdasarkan perintah atasan, tidak ada upaya dari diri sendiri untuk membenahi pekerjaan menjadi lebih baik, masyarakat kurang termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya, agar masyarakat yang berurusan mudah dan cepat, sebagaimana visi Kantor yaitu mewujudkan pelayanan prima, sehingga masyarakat puas menerima pelayanan aparatur pemerintah karena pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit. (Wawancara Tanggal 22 Maret 2018).

Berdasarkan jawaban tersebut, dapat diperhatikan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah pada aspek kreatif dapat dikategorikan lemah karena aparatur bekerja menunggu perintah dari atasan, kurangnya inisiatif sendiri untuk memudahkan dan menyederhanakan pekerjaan agar pelayanan publik menjadi lebih baik. Mereka kurang termotivasi untuk mencari ide-ide baru guna menyederhanakan pekerjaan, mereka terpaku dengan pola pekerjaan lama dan merasa puas dengan pekerjaan yang ia lakukan, sulit menerima perubahan. Hal ini, juga disampaikan oleh nara sumber lain tentang kondisi kreatifisme aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing, yaitu Kasi Kesejahteraan menyatakan bahwa:

Pelayanan aparaturn pemerintah terhadap masyarakat sangat baik, tidak mengenal siapa dari mana semua dilayani dengan baik, hal ini mungkin telah menjadi kebiasaan aparaturn pemerintah dalam menjalankan tugasnya, sesuai dengan motto kerja kami kepuasan adalah kebanggaan kami. Namun, pelayanan publik tidak sebatas melayani, lebih menekankan kepada proses penyelesaian pekerjaan dengan kreatif. Pekerjaan cepat selesai dan akurat, akan tetapi di sini masih menggunakan pola lama, hanya dibebankan kepada aparaturn yang mampu mengoperasikan komputer, tidak ada upaya melakukan perubahan ke arah yang lebih cepat, jadi sikap kreatifnya tidak muncul, segala urusan berpola manual, hal ini tentu akan memperlambat proses pelayanan terhadap kepentingan masyarakat. Sementara, menyikapi perkembangan sistem informasi pelayanan dapat dilakukan via on line, sehingga masyarakat cepat mendapatkan kebutuhannya (wawancara Tanggal 25 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat ditegaskan bahwa aparaturn dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik mengutamakan pelayanan prima, melayani siapapun yang datang berurusan tidak memandang ras, suku dan sebagainya, meskipun dalam upaya percepatan penugurusan kurang kreatif. Karena, aparaturn tidak semuanya mampu mengoperasikan komputer, mereka menunggu aparaturn yang berwenang tidak ada inisiatif untuk mempercepat segala pekerjaan. Dengan kata lain, aparaturn terpaku dengan pola pengurusan lama, semuanya serba manual. Sementara dalam menyikapi perkembangan teknologi yang semakin canggih, masyarakat dapat berurusan via on line, hal ini akan mempercepat segala pekerjaan dan menguntungkan baik kepada aparaturn pemerintah maupun kepada masyarakat.

Hal ini, senada dengan jawaban bapak Zulkifli bahwa “dari aspek pelayanan kami sangat bangga, karena tidak ada perbedaan antara pejabat dan rakyat biasa semua dilayani dengan baik” (wawancara Tanggal 25 Maret 2018). Hal ini, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan aparaturn

pemerintah telah sesuai dengan standar penilaian hanya saja dari aspek kreatif masih lemah, mereka tetap memegang pola lama dalam menjalankan tugasnya. Demikian juga jawaban Ibu Aminah bahwa “ kami puas dengan pelayanan aparatur pemerintah kantor camat, karena kami dituntun dan diarahkan mulai masuk kantor sampai selesai dan pegawainya ramah-ramah, peduli dengan kami yang datang berurusan”(Wawancara Tanggal 22 Maret 2018).

Berbicara masalah kreatif, merupakan suatu sikap untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang berkualitas, yang sifatnya praktis dan memudahkan proses pelayanan masyarakat, misalnya selama ini pengurusan administrasi secara pola manual kini dapat dijalankan secara on line. Kreatif ini merupakan sebuah upaya aparatur untuk menciptakan situasi baru dalam pelayanan publik, agar keluhan-keluhan masyarakat dapat tertangani dengan baik, misalnya dalam pengurusan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat, aparatur tidak bergantung kepada aparatur yang mahir komputer saja, mereka kreatif menyikapi permasalahan tersebut, inilah yang dikatakan dengan kreatif, sesuai dengan pendapat (Musbikin; 2006:6) bahwa kreatifitas adalah kemampuan memulai ide, melihat hubungan yang baru atau tak diduga sebelumnya, kemampuan memformulasikan konsep yang menarik untuk dikembangkan. Pada intinya kreatifitas adalah kemampuan umum untuk menciptakan sesuatu yang baru atau gagasan baru yang dapat diterapkan dalam serta sebagai upaya melihat-hubungan-hubungan baru antara unsur-unsur yang sudah ada sebelumnya. Oleh karena itu, sebagai aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing diperlukan sikap kreatif dalam

pelayanan publik, diantaranya adalah adanya sikap ingin menciptakan sesuatu yang baru dalam memecahkan masalah, agar pelayanan menjadi lebih prima sebagaimana visi kantor Camat Pegasing.

Pelayanan publik adalah tindakan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada pengguna layanan, apabila pelayanan yang didapatkan masyarakat baik dan mereka merasa puas maka image Kantor Camat ditengah-tengah masyarakat menjadi baik pula, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang baik maka image masyarakat terhadap kantor tersebut pasti kurang baik pula, oleh karena itu setiap aparatur pemerintah harus profesional dalam bidangnya. Adapun, dasar aparatur pemerintah harus profesional sesuai dengan saran masyarakat bahwa statement pelayanan itu bisa selesai dalam jangka waktu 1 (satu) hari, apabila rekomendasi lengkap. Kasi Kepemerintahan menegaskan bahwa selaku penanggung jawab pemberian rekomendasi bertujuan memudahkan rekomendasi apapun yang dibutuhkan oleh masyarakat, akan hanya berlangsung 1 (satu) hari dengan membawa surat keterangan dari pemerintahan desa masing-masing. Kondisi ini mendukung pelayanan publik yang berkualitas, artinya kualitas pelayanan publik bukanlah hal mudah terutama yang bersifat jasa dan administratif, sebab pelayanan publik yang diberikan aparatur adalah tolak ukur suatu negara, sebagaimana dikemukakan oleh (Afrial, 2009:88) bahwa "kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya". Pendapat ini bermakna bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah

kepada masyarakat adalah tolak ukur kreatifitas aparatur dalam menjalankan tugasnya, masyarakat akan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Dengan demikian ada perbandingan aparatur yang memiliki kreatifitas tinggi dalam pekerjaannya, dengan aparatur yang tidak kreatif.

3. Aspek Inovatif

Inovasi sebagai bentuk perwujudan dari kecakapan kreatifitas birokrasi melalui respon yang ada dari perubahan lingkungan, dengan mengandalkan kreatifitas jajaran birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas dan pelayanan masyarakat, ide baru inilah yang dikatakan dengan inovasi. Hasil wawancara penulis dengan nara sumber tentang profesionalisme pelayanan publik pada aspek inovatif dapat dilihat pada uraian berikut. Bapak Camat Pegasing yaitu Bapak Muslim menyatakan bahwa Bapak Camat Pegasing bahwa:

Aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing sangat inovatif, bila ditinjau dari indikator inovatif yang telah ditetapkan, karena meskipun dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki kantor camat Pegasing terutama sarana teknologi informatika, mereka tetap profesional dalam pelayanan publik. Kondisi sarana yang dimiliki kantor sangat minim sekali masih jauh dari standar minimal kantor, baik dari aspek fisik maupun mobilenya, namun mereka berinisiatif melayani masyarakat dengan sepenuh hati, tidak mengecewakan masyarakat semua kebutuhan masyarakat terpenuhi sesuai dengan keperluannya, hal ini terbukti tidak adanya pengaduan masyarakat sepanjang saya menjabat, meskipun dari aspek waktu kadang-kadang kurang optimal, semestinya dapat diselesaikan sehari dapat selesai berhari-hari ini juga ada kaitannya dengan keterbatasan sarana, seperti komputer dan lain-lain. (Wawancara Tanggal 20 Maret 2018).

Jawaban responden di atas, menyatakan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing pada aspek inovatif dapat dikategorikan sangat tinggi, sebab meskipun dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki kantor baik aspek fisik maupun mobilernya masih jauh dari standar, akan tetapi mereka tetap melayani kebutuhan masyarakat sebagaimana perannya sebagai pelayanan publik, mereka mendaya gunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Hal ini, dapat dibuktikan dengan kotak saran pengaduan sepanjang tahun belum ada keluhan masyarakat. Sesuai dengan pendelegasian wewenang kepada masing-masing aparatur pemerintah maka pada umumnya aparatur pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya tidak selama berdasarkan juknis, mereka tanggap dan peka terhadap keadaan lingkungan, sehingga mereka memiliki inisiatif untuk memudahkan dan menyederhanakan pekerjaan. Misalnya, ketika pimpinan tidak ada mereka mencari solusi yang tepat agar masyarakat tidak kecewa dan untuk memudahkan pengurusan pihak aparatur pemerintah menyiapkan format-format tertentu agar proses lebih cepat, sehingga masyarakat tinggal menuliskan data dan keperluan.

Adapun fakta keterbatasan sarana dan prasarana di Kantor Camat Pegasing, ditinjau dari aspek ketersediaan sarana komputer yang dapat dioperasikan hanya dua buah dan printer 2 buah, oleh karena itu mengatasi permasalahan tersebut, aparatur menyiapkan blanko sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keadaan ini memudahkan aparatur dalam menjalankan tugas, pelayanan menjadi lebih baik dan masyarakat yang berurusan tidak menunggu

lama. Demikian juga hasil wawancara penulis dengan Kasi Pemerintahan tentang inovasi aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing menyatakan bahwa:

Saya menjabat sebagai kasi pemerintah sudah 3 tahun, terkait dengan profesionalisme aparatur pada aspek inovasi pelayanan publik yang menonjol tidak ada, hanya penegasan dari atasan terhadap pelayanan terhadap masyarakat agar lebih baik, sikap ramah terhadap siapapun yang datang berurusan dan untuk memudahkan pekerjaan pihak kantor camat membuat blanko rekomendasi yang diberikan kepada kepala desa, jadi masyarakat yang berurusan membawa rekomendasi dari kepala desa, pihak kantor tinggal menindaklanjuti berdasarkan rekomendasi tersebut, sehingga urusan menjadi lebih cepat dan lancar. Hal ini, bukanlah hal baru atau inovatif karena instansi lain juga melaksanakan pelayanan yang demikian. (Wawancara Tanggal 22 Maret 2018).

Sesuai dengan tugas dan fungsinya keberadaan Kantor Kecamatan Pegasing masih sekedar tempat pemrosesan persyaratan administratif saja sedang proses penyelesaian akhir dari penerbitan tersebut merujuk kepada kepentingan masyarakat, misalnya dalam pengurusan paspor pihak kantor camat hanya mengeluarkan rekomendasi keterangan, sedangkan penerbitannya adalah kantor imigrasi. Demikian juga dengan pengurusan surat-surat lain, seperti izin keramaian pihak kantor camat hanya mengeluarkan rekomendasi sedangkan penerbitannya diserahkan kepada kepolisian setempat. Oleh karena itu, salah satu bentuk inovasi untuk mempermudah dan menyederhanakan kebutuhan masyarakat pihak Kantor Camat menyediakan blanko sesuai dengan kebutuhan yang diberikan kepada Kepala kampung, jadi aparatur pemerintah tinggal menindaklanjuti rekomendasi tersebut sesuai dengan peruntukannya. Hasil wawancara penulis dengan Bapak Kasi Kesra, beliau menyatakan bahwa:

Pada umumnya, aparatur yang ada merasa tertantang dengan adanya perubahan pola administrasi, dari sistem manual ke sistem on line, sehingga pengadministrasian menjadi lebih baik, sehingga pengarsipan dan penataan data akurat dan mudah didapatkan oleh siapapun, misalnya penyimpanan file-file penting, oleh karena itu menurut pandangan saya aparaturnya sudah inovatif apabila diukur dengan indikator inovatif, yaitu menciptakan gagasan baru yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam berurusan, namun pihak kantor kini telah menggunakan sistem jaringan informasi on line sesuai dengan perkembangan teknologi.(Wawancara Tanggal 25 Maret 2018).

Dengan demikian, aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing dapat dikategorikan profesional baik dalam aspek inovasi, hal ini dapat dilihat dari aspek administrasi, mereka telah memiliki pengarsipan sesuai dengan standar pengelolaan administrasi, data lebih akurat dan tepat semua berbasis on line, namun pola ini mengalami klemah dimana akibat semua data berbasis on line, jadi apabila seseorang membutuhkan data misalnya untuk mendapatkan data profil kantor saja harus melibatkan beberapa personil, dan tidak ada dalam bentuk print. Aspek inovasi ini terkait dengan gagasan baru yang bertujuan memudahkan dan menyederhanakan pekerjaan, semestinya, mereka berinovasi membuat file-file pengarsipan yang praktis dan mudah dalam mencarinya jika ada yang membutuhkan, demikian juga dengan pengarsipan surat masuk dan keluar masih belum optimal. Inovasi yang lebih jauh berupa penciptaan model kerja baru seperti ‘membuka situs’ tentang informasi pelayanan Kantor Kecamatan Pegasing, semua data tersedia dalam bentuk “on line” dalam hal ini Kecamatan Pegasing telah memanfaatkan teknologi informasi, kini kantor telah memiliki jaringan internet sendiri. Meskipun dengan keterbatasan sarana dan prasarana serta keterbatasan sumber daya yang profesional, namun mereka tetap mengikuti tuntutan perkembangan teknologi.

Hal ini juga ditegaskan oleh Bapak Zulkifli salah satu masyarakat yang mengurus izin keramaian menyatakan bahwa” inovasi aparatur pemerintah masih kurang, karena semetinya masalah-masalah izin keramaian ini bukanlah kebutuhan masyarakat baru, hampir setiap hari maka hendaknya pihak kantor sudah memiliki format khusus, tinggal mengisi tanggal dan waktunya serta kebutuhan, maka kami berurusan lebih cepat”. (wawancara 25 Maret 2018). Dengan demikian, aspek inovatif aparatur dapat dikategorikan masih kurang karena hanya mengurus surat izin keramaian masyarakat harus menunggu beberapa hari, hal ini dikarenakan tidak adanya inovasi aparatur untuk membuat blangko khusus sesuai dengan keperluan masyarakat, jadi masyarakat tinggal mengisi format dan langsung bisa diselesaikan tanpa harus menunda-nunda. Jawaban lain tentang aspek inovatif aparatur di kantor camat Ibu Aminah menyatakan bahwa “semua urusan menjadi lebih mudah jika pekerjaan itu panggilan hati, kami merasa puas atas pelayanan yang diberikan aparatur, mereka tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, ramah dan menerima keluhan serta memberikan solusi yang baik sesuai dengan kebutuhannya”.(Wawancara Tanggal 22 Maret 2018).

Berdasarkan beberapa jawaban responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik tepatnya pada aspek inovatif dapat dikategorikan sangat baik, karena meskipun dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki kantor baik aspek fisik maupun mobiler akan tetapi aparatur tetap berinisiatif melayani kebutuhan masyarakat dengan prima, hal ini dibuktikan dengan tidak

adanya pengaduan masyarakat baik langsung maupun melalui kotak saran tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Kantor Camat Pegasing. Meskipun aparatur pemerintah cenderung menganut pola lama dalam menyelesaikan pekerjaan, namun pihak kantor berupaya memberdayakan sistem informasi secara on line, sehingga pihak kantor tidak ketinggalan informasi mereka mengupayakan ketersediaan jaringan internet.

Pelayanan publik dalam aspek inovatif sedikit mengalami kelemahan terutama dalam penyelesaian pekerjaan tidak tepat waktu, hal ini dikarenakan keterbatasan sarana, namun mereka memiliki inisiatif mengatasi masalah meskipun tidak ada pimpinan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur sangat prima sesuai dengan misi kantor, karena tidak ada yang tidak dilayani, aparatur sangat respon dengan masyarakat yang datang ke kantor dari manapun, dan melakukan komunikasi dengan baik, tentu kondisi ini memang merupakan tuntutan pekerjaan aparatur bukan hanya melepaskan tanggungjawab, hanya saja sedikit kelemahan terkadang pemberian informasi kurang deatail sehingga sering terjadi masyarakat bolak-balik dalam menyelesaikan suatu kebutuhan. Sebagaimana dijelaskan oleh Thoha (1997:16) bahwa suatu organisasi yang profesional dan modern berusaha untuk selalu berorientasi kepada pelanggan (Publik) dan berusaha mendorong dan menghargai kreatifitas bawahannya.

Berdasarkan, pendapat tersebut maka aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing mengupayakan pelayanan yang berorientasi kepada publik, mereka lebih mengutamakan kepuasan pelanggan dengan berbagai upaya inovatif agar

masyarakat mudah dan praktis dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Dari pengamatan penulis pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah dapat dikategorikan sudah profesional dalam pelayanan masyarakat, karena dari berbagai aspek layanan telah tertangani dengan baik, aparatur respon dengan publik dan cepat, tepat dalam menyelesaikan masalah. Hanya saja, beberapa aparatur pemerintah sering menunda pekerjaan sehingga menimbulkan image negatif dari masyarakat.

Sebagaimana yang di alami oleh masyarakat dalam pengurusan izin keramaian, maka langkah yang ditempuh untuk mempercepat proses pelayanan dirasakan sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan harga yang tetap terjangkau. aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing kurang inovatif dalam menangani kebutuhan masyarakat, sebagai solusi langkah nyata dan kepedulian Kantor Kecamatan Pegasing terhadap kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat maka ditempuhlah percepatan proses penerbitan rekomendasi dari camat Pegasing. Hal ini tentu, menjadi kelemahan dalam pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, karena aparatur pemerintah belum konsisten terhadap apa yang telah menjadi komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu.

2. Faktor-faktor yang Menghambat Profesionalisme Aparatur Pemerintah di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur pemerintah kepada masyarakat, tentu setiap aparatur harus profesional dalam

menjalankan tugasnya, dikatakan aparatur profesional jika aparatur respon terhadap perubahan sistem informasi yang semakin maju, respon dengan perubahan-perubahan perundang-undangan, mereka bijaksana dalam menangani permasalahan yang dihadapinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Aparatur yang profesional juga ditunjukkan dengan sikap inovatif, yaitu memiliki ide-ide baru yang bertujuan mempermudah pekerjaan dan menghemat pembiayaan. Kondisi, ini sangat diharapkan oleh instansi agar pelayanan cepat, tepat sesuai dengan peruntukannya, namun tidak semua orang profesional dalam menjalankan tugasnya, oleh karena itu banyak faktor yang menjadi penghambat seseorang untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan wawancara penulis dengan nara sumber tentang faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya, khususnya dalam pelayanan Bapak Camat Pegasing mengatakan bahwa:

Banyak faktor yang menghambat profesionalisme aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya, yang paling utama tingkat pendidikan pengalaman kerja. Sebab, perubahan sikap dan perilaku aparatur sangat penting dalam upaya perubahan reformasi birokrasi. Semestinya adanya kesadaran aparatur untuk selalu mengikuti perkembangan dunia luar terutama perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini, berkaitan dengan pengembangan kapasitas aparatur melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan, penataran, studi banding dan lain-lain. Demikian juga faktor motivasi aparatur untuk melakukan perubahan sangat penting. Pengalaman pribadi saya, terjadi dampak positif terhadap aparatur jika adanya motivasi kerja tinggi, dengan kata lain bekerja itu bukan sekedar melepaskan tanggungjawab akan tetapi panggilan hati, maka mereka akan profesional dalam bekerja, mereka berupaya mencari perubahan-perubahan yang sifatnya memudahkan dan menyederhanakan pekerjaan. (Wawancara Tanggal 20 Maret 2018).

Dari jawaban Bapak Camat, jelas bahwa faktor utama yang menghambat aparatur pemerintah untuk bersikap profesional adalah tingkat pendidikan dan pengalaman kerja. Pengaruh tingkat pendidikan aparatur pemerintah terhadap profesionalisme kerja dalam menjalankan tugasnya. Di zaman yang serba teknologi ini, mereka masih ada yang belum mampu mengoperasikan komputer, sehingga pengalaman kerjanya juga hampir mendekati masa purna tetap di kantor Camat Pegasing.

Kondisi lain, di Kantor Camat Pegasing pada umumnya aparaturnya tamatan sekolah menengah atas tentu pengetahuan pelayanan publik tidak diperolehnya melalui pendidikan, hanya melalui pelatihan-pelatihan hal ini kurang optimal karena tidak mendasar, karena pelayanan publik itu sebuah materi penting yang harus dimiliki setiap aparatur pemerintah, karena pelayanan publik adalah bagian tugas dan kewajiban aparatur pemerintah. Demikian juga dengan riwayat pekerjaan banyak karyawan yang pengalaman kerjanya hanya di kantor Camat Pegasing sejak menjadi pegawai, akibatnya motivasi kerja seperti itu saja dari tahun-ke tahun tidak ada penyegaran profesi ke instansi lain.

Faktor komitmen terhadap pekerjaannya menjadi pemicu aparatur untuk bekerja profesional, sebab komitmen terhadap pekerjaan paling penting dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, karena komitmen adalah janji pada diri kita sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakan kita. Dengan kata lain, komitmen adalah pengakuan seutuhnya, sebagai sikap yang berasal dari watak yang keluar dari dalam diri seseorang. Oleh karena itu, setiap

aparatur pemerintah harus komitmen terhadap tugas dan kewajibannya, mereka bekerja atas kesadaran sendiri bukan karena atasan dan lain-lain. Sikap komitmen ini perlu disepakati antara pimpinan dengan aparatur pemerintah, masing-masing aparatur pemerintah komitmen terhadap tugasnya, hal ini merupakan tuntutan pribadi yang harus dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Faktor lain yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dijelaskan oleh Bapak Kasi Pemerintahan adalah “faktor yang amat penting agar sikap profesional aparatur meningkat ini sangat berhubungan dengan tipe dan gaya kepemimpinan, kenyataannya terjadi perubahan perilaku aparatur sesuai dengan pola kepemimpinan dan strukturnya”(Wawancara Tanggal 22 Maret 2018). Dari pengalaman penulis sehari-hari, juga menunjukkan bahwa tipe dan gaya kepemimpinan akan mempengaruhi kinerja aparatur, artinya bagaimana pola pemimpin dalam mempengaruhi atau memberdayakan bawahannya, tergantung kompetensi yang dimiliki oleh pemimpin. Kepemimpinan sebagai bentuk dari kemampuan seorang pemimpin menjadi agen perubahan yang mampu mempengaruhi perilaku bawahan guna mencapai tujuan organisasi memerlukan pendekatan-pendekatan tertentu untuk melakukan dan mewujudkan itu. Kepemimpinan yang berperan sebagai agen perubahan terhadap perilaku dan sikap bawahan yang pada akhirnya berdampak kepada peningkatan profesionalisme aparatur dalam bekerja.

Kepemimpinan yang ideal adalah kepemimpinan yang mampu memerankan diri sebagai aktor yang berpengaruh bagi bawahan dalam hal

peningkatkan prestasi kerja seperti memberikan ruang bagi bawahan untuk melakukan inovasi dan memberikan kewenangan kepada bawahan untuk menjadi lebih bertanggung jawab dan dapat menjadi contoh bagi bawahan dalam prestasi dan perilaku, kepemimpinan yang bijak adalah yang mampu mensejahterakan bawahannya bukan menyengsarakan, pemimpin yang tidak merasa pandai akan tetapi pemimpin yang pandai merasakan sehingga terjalin keharmonisan antara atasan dengan bawahan, hal ini akan mendukung aparatur pemerintah mengembangkan kapasitasnya.

Selanjutnya pendekatan informal, yaitu pendekatan yang tidak diatur dalam aturan tetapi lebih merupakan inisiatif pimpinan puncak untuk mendekati dan mendengarkan langsung pendapat dan saran bawahan tentang peningkatan kerja pada organisasi Kantor Kecamatan Pegasing. Selain itu juga bertujuan untuk lebih mendekati diri kepada bawahan secara emosional dengan menanyakan keadaan keluarga maupun anak. Pendekatan informal tersebut dirasakan sangat efektif terutama dalam memotivasi bawahan dan mengubah sikap sungkan dari bawahan, jadi perilaku aparatur yang demikian juga akan menghambat aparatur bersikap profesional, sebab sikap profesional seseorang tidak hanya dilihat dari pekerjaannya akan tetapi juga dilihat dari sikapnya sehari-hari yaitu memiliki loyalitas yang tinggi.

Selanjutnya, Bapak Kasi Kesra menyatakan bahwa faktor yang menghambat aparatur bersikap profesional adalah:

Kurangnya dukungan berupa pembiayaan kepada aparatur untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, sehingga kondisi akan membatasi aparatur yang memiliki keahlian untuk mencakup seluruh pekerjaan, akibatnya pekerjaan hanya dikerjakan oleh aparatur

yang memiliki keahlian khusus. Sistem pemberian insentif juga memotivasi aparatur untuk meningkatkan kinerjanya, sebab apabila tidak diterapkan sistem ini maka aparatur tidak termotivasi untuk bersikap profesionalisme dalam menjalankan pekerjaannya sebagai pelayanan publik, oleh karena itu penghargaan sangat penting diberikan kepada aparatur yang profesional tidak harus dalam bentuk material, promosi jabatan juga akan memotivasi aparatur untuk profesional.

Berdasarkan jawaban tersebut, maka faktor pendidikan merupakan kunci utama aparatur bekerja profesionalisme, karena jika mereka berpendidikan lebih tinggi tentu pengalaman, wawasan dan pengetahuan akan menjadi lebih banyak, oleh karena itu hendaknya kepada aturan peka terhadap perubahan-perubahan aturan. Selanjutnya, pemberian insentif tidak semata-mata diukur dengan rupiah, penghargaan dan promosi jabatan-jabatan juga akan memotivasi aparatur pemerintah bersikap profesional. Pemberian insentif merupakan trik jitu agar aparatur pemerintah termotivasi meningkatkan profesionalismenya sesuai dengan tupoksinya. Sebab, dinamika dan kompleksitas persoalan aparatur pemerintah, akan mempengaruhi sikap profesional, artinya sikap profesional akan muncul apabila aparatur tidak lagi memikirkan uang tambahan untuk kebutuhan keluarganya, dengan demikian insentif yang diberikan berpedoman pada prinsip semakin tinggi kinerja seorang aparatur maka semakin tinggi pula insentif yang diperolehnya. Insentif, tidak harus dalam bentuk financial melainkan berupa penghargaan dan pemberian rasa tanggungjawab. Seorang aparatur yang kerjanya baik dan bertanggungjawab dalam kerjanya maka pimpinan akan memberikan tanggungjawab yang lebih besar lagi, aparat yang seperti ini akan dipromosikan untuk menduduki jabatan pilihan berbeda dengan aparatur yang

tidak profesional. Jadi, intensif mempengaruhi sikap profesional aparatur dalam bekerja, karena aparatur juga menginginkan pengakuan dari lingkungannya kerjanya atau eksistensinya, promosi jabatan yang lebih tinggi serta kesempatan untuk melanjutkan studi pendidikan.

Untuk menciptakan sistem intensif dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang kondusif, oleh karena itu, iklim kerja yang kondusif sangat menunjang terbentuknya aparatur pemerintah yang profesional, hal ini tentu sebagai pemimpin harus memahami motivasi kerja aparatur secara umum, menempatkan seseorang diposisi yang tepat sesuai dengan potensi kemampuannya. Iklim kondusif juga dipengaruhi oleh sikap pemimpin yang paternalistis, yaitu kepala sekolah merasa paling menentukan atau paling berkuasa dalam pengambilan keputusan, jika kondisi ini terjadi pada sebuah instansi tentu akan menekan aparatur untuk mengembangkan potensinya, dengan kata lain sikap pemimpin yang diharapkan menghargai pekerjaan bawahan meskipun sedikit kesalahan, pemimpin yang diharapkan mampu memberdayakan bawahannya agar aparat mendapat perhatian khusus dalam bekerja, hal ini baik dalam bentuk pendekatan formal maupun pendekatan informal.

Demikian juga dijelaskan oleh Bapak Zulkifli, bahwa faktor yang menghambat profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik adalah “Berdasarkan pengamatan saya faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan adalah karena tingkat pendidikan, menurut hemat saya semakin tinggi pendidikan aparatur maka

semakin bagus pelayanannya karena mereka memahami pelayanan prima terhadap masyarakat”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, juga dibenarkan oleh Ibu Aminah dimana “apabila aparatur memiliki pendidikan yang lebih tinggi tentu ilmunya semakin tinggi, tentu semakin profesional dalam melaksanakan pekerjaannya”. Berdasarkan jawaban tersebut, maka pendidikan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing, dimana dengan pendidikan yang tinggi mereka lebih mengetahui sistem pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan minimal. Demikian juga dengan iklim kondusif akan terbentuk jika aparatur memiliki pengetahuan yang lebih tinggi. Iklim kerja yang kondusif sangat menentukan kenyamanan aparatur pemerintah untuk bekerja profesional. Termasuk trik-trik yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan harapan karyawan lebih energik dan profesional dalam bekerja, seperti halnya di Kantor Camat Pegasing, *reward* yang diberikan berupa penghargaan atau kompensasi kepada anggota organisasi terutama kepada pegawai yang berprestasi akan mendapatkan insentif baik finansial maupun non finansial. Hal tersebut dilakukan oleh organisasi adalah untuk memotivasi pegawai yang berprestasi tersebut untuk lebih produktif lagi dan memotivasi pegawai lain untuk berkompetisi secara positif bagi peningkatan produktifitas organisasi. Selanjutnya, aspek *funishment* juga harus ditegakkan agar aparatur pemerintah disiplin dalam menjalankan tugasnya. Adapun bentuk funishment yang telah dilaksanakan di kantor camat Pegasing, antara lain penundaan kenaikan pangkat dan tidak mendapatkan peluang untuk menduduki jabatan tertentu.

C. Pembahasan

Penelitian ini tentang profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah, dengan tujuan untuk mengetahui profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam meningkatkan kapasitasnya sebagai pelayanan publik. Profesionalisme merupakan persyaratan mutlak untuk mewujudkan *good governance*. Profesionalisme dapat diukur melalui kerja keras aparatur mencari peluang-peluang baik untuk meningkatkan kapasitas aparatur dalam pelayanan publik, mereka patuh terhadap aturan, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur.

Profesionalisme juga dikatakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya, profesional secara sederhana dikatakan keandalan aparatur menanggapi permasalahan yang muncul baik secara internal maupun eksternal, mereka yang profesional juga kreatif dalam menyelesaikan masalah, tidak menunggu perintah dari atasan langsung mengerjakan pekerjaan dengan inisiatif dan berorientasi kepada pelayanan publik yang prima.

1. Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah

Berdasarkan verifikasi data dari beberapa responden yang telah dilakukan wawancara langsung, maka dapat diberikan batasan bahwa kondisi pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah di Kantor Camat

Pegasing Kabupaten Aceh Tengah secara umum dapat dikatakan belum profesionalisme, karena dari jawaban responden masih banyak kelemahan-kelamahan aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik.

Responsif

Pelayanan publik yang profesional hendaknya responsif, sesuai dengan indikator responsifitas aparatur pemerintah sebagai pelayanan publik dikantor camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah dapat dikategorikan kurang responsif, hal ini sesuai dengan kenyataan di lapangan dapat dilihat pada uraian berikut:

- a. Kemampuan aparatur kantor Camat Pegasing dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru sangat rendah, banyak aparatur yang pasrah dengan kemampuan yang ada tidak ada inisiatif mengembangkan kompetensinya, meski mereka terjerat aturan harus berpendidikan yang lebih tinggi akan tetapi mereka tidak respon, sehingga kondisi riil masih banyak aparatur yang belum mampu mengoperasikan komputer sebagai bentuk peka terhadap perkembangan dunia teknologi.
- b. Birokrasi aparatur di Kantor Camat Pegasing sangat lambat merespon perkembangan sistem informasi manajemen, sehingga sedikit tertinggal dibandingkan dengan instansi lain dalam menjalankan tugas dan fungsinya, hal ini dapat indikasikan masih minimnya sarana dan prasarana yang memadai, akibatnya aparatur kurang respon terhadap aturan-aturan baru yang berlaku di perkantoran.

c. Aparatur pemerintah kantor camat Pegasing dapat dikategorikan responsifitasnya rendah dalam mengikuti arus global yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan tuntutan baru misalnya tingkat pendidikan, artinya aparatur tidak ada upaya pengembangan diri dalam menjalankan tugas, baik melalui pendidikan, pelatihan maupun dengan aktifitas gemar membaca informasi.

Secara teori, aparatur yang profesionalismenya tinggi adalah aparatur pemerintah yang memiliki sikap responsifitas tinggi terhadap pelayanan publik, tanggap dengan perubahan-perubahan sistem pemerintahan, seperti kenyataan saat ini dalam menghadapi perkembangan teknologi semakin canggih agar tidak ketinggalan zaman, tentu semua aparatur harus mampu mengoperasikan komputer dengan mahir, akan tetapi masih banyak aparatur pemerintah yang bersifat apatis terhadap tuntutan ini, mereka pasrah dengan kemampuan yang ada tidak ada upaya meningkatkan kapasitas dirinya. Sehingga kondisi ini banyak aparatur yang kehilangan pekerjaan karena didominasi oleh aparatur yang mahir menggunakan teknologi, hal ini tentu berhubungan dengan insentif baik dalam bentuk uang maupun dalam bentuk promosi jabatan tidak akan mendapat kesempatan yang baik.

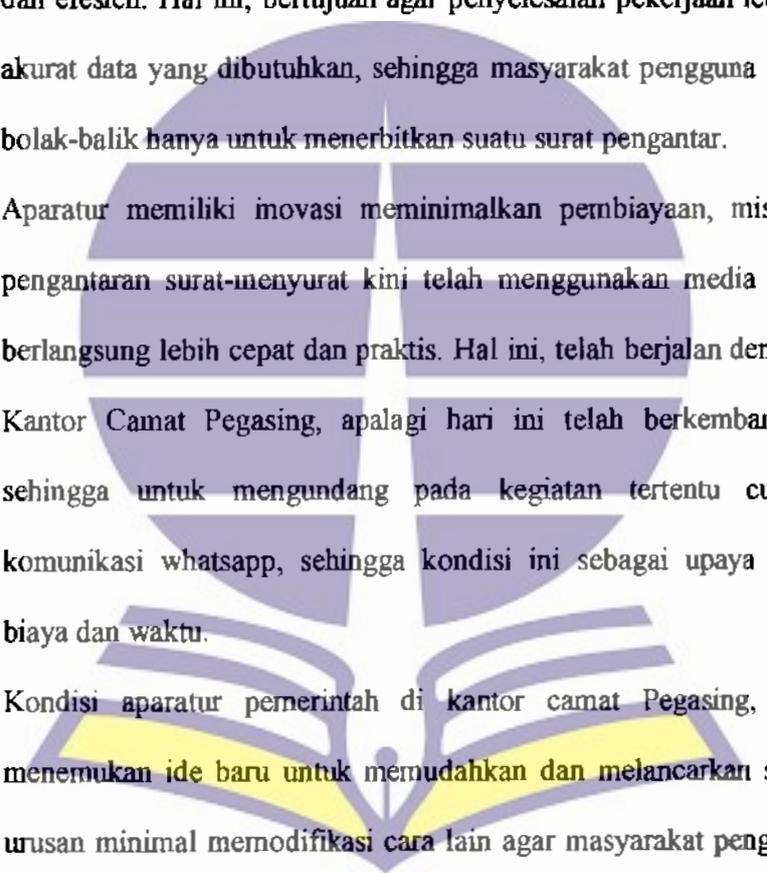
Berdasarkan fenomena di lapangan, atasan akan memberikan tanggungjawab kepada aparatur-aparatur yang mampu mengikuti perkembangan sistem informasi, sehingga mereka berupaya bekerja lebih profesional selain kualitas kerjanya baik juga efisiensi waktu. Biasanya, sebagai atasan memiliki penilaian terhadap etos kerja bawahannya, sehingga

kepada aparatur yang loyalitas kerjanya baik pasti akan dipromosikan menduduki jabatan tertentu. Namun, di sisi lain kemajuan teknologi ini akan memudahkan pelayanan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, karena prosesnya cepat, mudah dan praktis akan tetapi apabila aparatnya tidak respon terhadap perubahan tersebut maka masih sering terjadi keterlabatan pelayanan publik akibat aparatur yang mampu mengoperasikan komputer terbatas, demikian juga dengan ketersediaan sarana dan prasarana sangat mendukung tercapainya profesionalisme aparatur meningkat.

Responsibilitas publik pada hakikatnya merupakan standar profesional yang harus dicapai/dilaksanakan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang tinggi sesuai aspirasi masyarakat secara bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas-tugasnya, akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memecahkan permasalahan yang akan terjadi pada saat melaksanakan pekerjaan. Responsibilitas mengedepankan sikap peka terhadap lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal sehingga dengan adanya sikap ini, pelayanan berjalan lancar dan cepat serta profesional sesuai dengan kebermanfaatannya. (Adam Idris, Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Universitas Mulawarman).

Inovatif

Berdasarkan indikator inovatif aparatur kantor camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah dapat dikategorikan sangat inovatif, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- 
- a. Aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing telah memiliki inovasi yang luar biasa, meski dengan keterbatasan sarana dan prasarana terutama dalam menyikapi sistem informasi manajemen yang semakin canggih, namun mereka berinisiatif menyediakan blangko-blanko khusus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, agar pelayanan terhadap masyarakat lebih efektif dan efisien. Hal ini, bertujuan agar penyelesaian pekerjaan lebih cepat dan akurat data yang dibutuhkan, sehingga masyarakat pengguna layanan tidak bolak-balik hanya untuk menerbitkan suatu surat pengantar.
- b. Aparatur memiliki inovasi meminimalkan pembiayaan, misalnya dalam pengantaran surat-menyurat kini telah menggunakan media sosial semua berlangsung lebih cepat dan praktis. Hal ini, telah berjalan dengan lancar di Kantor Camat Pegasing, apalagi hari ini telah berkembang whatsapp, sehingga untuk mengundang pada kegiatan tertentu cukup dengan komunikasi whatsapp, sehingga kondisi ini sebagai upaya penghematan biaya dan waktu.
- c. Kondisi aparatur pemerintah di kantor camat Pegasing, meski tidak menemukan ide baru untuk memudahkan dan melancarkan segala bentuk urusan minimal memodifikasi cara lain agar masyarakat pengguna layanan lebih cepat dan tepat, misalnya dengan menyiapkan format-format blangko khusus diberikan kepada kepala desa, sehingga masyarakat yang berurusan cukup membawa rekomendasi tersebut, hal ini tentu akan memudahkan pekerjaan aparatur. masyarakat untuk Aparatur yang inovatif selalu

berusaha mencari cara atau metode baru yang mampu memudahkan proses pelayanan publik, agar pihak pengguna layanan puas dan tidak mengeluh

Berdasarkan indikator di atas, maka aparatur pemerintah dikantor Camat Pegasing dapat dikategorikan sangat inovatif dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik, meski dengan keterbatasan sarana dan prasarana kantor baik fisik maupun mobiler, namun mereka berinisiatif melayani masyarakat dengan sepenuh hati, tidak mengecewakan masyarakat semua kebutuhan masyarakat terpenuhi sesuai dengan keperluannya, hal ini terbukti tidak adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kantor Camat Pegasing. Aparatur tidak selamanya bekerja berdasarkan juknis, mereka tanggap dan peka terhadap keadaan lingkungan, sehingga mereka memiliki inisiatif untuk memudahkan dan menyederhanakan pekerjaan. Misalnya, ketika pimpinan tidak ada mereka mencari solusi yang tepat agar masyarakat tidak kecewa dan untuk memudahkan pengurusan pihak aparatur pemerintah menyiapkan format-format tertentu agar proses lebih cepat, sehingga masyarakat tinggal menuliskan data dan keperluan. Oleh karena itu, salah satu bentuk inovasi untuk mempermudah dan menyederhanakan kebutuhan masyarakat pihak Kantor Camat menyediakan blangko sesuai dengan kebutuhan yang diberikan kepada Kepala kampung, jadi aparatur pemerintah tinggal menindaklanjuti rekomendasi tersebut sesuai dengan peruntukannya.

Kreatif

Sesuai dengan indikator kreatif, maka profesionalisme aparatur pemerintah ditinjau dari aspek kreatif dapat dikategorikan cukup baik, karena berdasarkan temuan di lapangan tidak semua indikator kreatif terpenuhi, lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut:

- a. Masih banyak aparatur yang tidak memiliki kemampuan untuk menghadapi permasalahan pelayanan publik secara kreatif, mereka menunggu perintah dari atasan untuk mengerjakan suatu pekerjaan, mereka juga banyak yang bekerja dengan pola lama dengan sistem informasi manual, sehingga setiap urusan menjadi lambat serta sistem pengarsipan kurang efektif.
- b. Masih banyak aparatur yang kaku dalam bekerja, mereka berpatokan kepada peraturan-peraturan sehingga menunggu perintah dari atasan, hanya sebagian kecil aparatur yang memiliki loyalitas kerja yang tinggi, aparatur yang demikian bekerja kreatif tidak selama berdasarkan aturan ada saatnya unsur kreatif perlu dimunculkan agar pelayanan masyarakat berjalan lancar.
- c. Hanya aparatur yang memiliki keahlian khusus yang kreatif, mereka selalu berupaya untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari, hal ini bertujuan agar pelayanan publik sesuai dengan visi dan misi kantor, yaitu mengutamakan pelayanan masyarakat.
- d. Kondisi aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing selalu berupaya mempercepat penyelesaian pekerjaan dengan melakukan berbagai cara sepanjang tidak menyalahi peraturan dan prosedur kerja yang mudah dan sederhana, akan tetapi hal ini tidak berlaku untuk semua aparatur, karena

sebagian besar aparatur kurang mampu mengoperasikan komputer sehingga kebutuhan masyarakat harus menunggu aparatur yang ahli.

Aspek kreatif dalam pelayanan publik sebagai aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah dapat dikategorikan cukup baik dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya secara prima dengan prinsip mengutamakan kepentingan masyarakat, akan tetapi sebagian kecil yang kreatif mereka bekerja atas inisiatifnya sendiri tanpa harus diperintah dan mereka berupaya menyelesaikan pekerjaannya lebih cepat dari target yang ditentukan, namun sebagian besar mereka sangat tergantung perintah dari atasan. Meskipun, aparatur pemerintah belum memiliki model kerja baru dalam pelayanan publik, akan tetapi kemampuan aparatur dalam menangani masalah sangat baik, diawali dengan diskusi dan selanjutnya dilaksanakan secara bersama-sama. pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat sangat baik, tidak mengenal siapa dari mana semua dilayani dengan baik, hal ini mungkin telah menjadi kebiasaan aparatur pemerintah, sesuai dengan motto kerja kami kepuasan adalah kebanggaan kami.

2. Faktor-faktor yang Menghambat Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Pegasing

Pelayanan publik adalah tindakan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada pengguna layanan, apabila pelayanan yang didapatkan masyarakat baik dan mereka merasa puas maka image Kantor Camat ditengah-tengah masyarakat baik sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang baik maka image masyarakat terhadap kantor tersebut pasti

kurang baik pula, oleh karena itu setiap aparatur pemerintah harus profesional dalam bidangnya. Banyak faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya di Kantor Camat Pegasing, diantaranya karena pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja, secara logika jika pendidikan tinggi dan pengalaman kerja yang luas tentu akan memotivasi aparatur untuk melakukan pekerjaan yang profesional.

Selanjutnya, rendahnya komitmen aparatur terhadap pekerjaan, sehingga mereka bekerja bukan karena panggilan hati, melainkan hanya sebagai beban pekerjaan. Komitmen penting dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, karena komitmen adalah janji pada diri kita sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakan aparatur sehari-hari dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Dengan kata lain, komitmen adalah pengakuan seutuhnya, sebagai sikap yang berasal dari watak dari dalam diri seseorang. Oleh karena itu, setiap aparatur pemerintah harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas dan kewajibannya, mereka bekerja atas kesadaran sendiri bukan karena atasan dan lain-lain.

Faktor lain, adalah kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, sebab dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan pemenuhan sarana dan prasarana sebagai pendukung pelayanan prima kepada masyarakat, termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika. (Theresia C. Tamboyang, 2016).

Selanjutnya, tipe dan gaya kepemimpinan serta struktur organisasinya juga menjadi penghambat bagi aparatur profesional menjalankan tugasnya, sebab, pola pemimpin dalam mempengaruhi atau memberdayakan bawahannya, tergantung kompetensi yang dimiliki oleh pemimpin. Tipe dan gaya kepemimpinan akan mempengaruhi, iklim kerja yang kondusif, oleh karena itu tugas yang paling berat bagi seorang pemimpin adalah mampu beradaptasi dengan aparatur, mereka harus memahami motivasi kerja aparatur secara umum, demikian juga dalam menempatkan seorang aparatur harus pada diposisi yang tepat sesuai dengan potensi kemampuannya. Artinya, iklim kerja yang kondusif sangat menentukan kenyamanan aparatur pemerintah untuk bekerja profesional. Afrial (2009) menyatakan bahwa “kepemimpinan sangat diperlukan dalam setiap organisasi, peran pemimpin sebagai pengarah dan memiliki jiwa dan pandangan visioner sangat diperlukan”. Oleh karena itu, sebagai pemimpin sangat berperan dalam meningkatkan profesionalisme aparatur, misalnya terkait dengan penentuan kebijakan-kebijakan baru dalam menghadapi perkembangan dunia teknologi. Sikap pemimpin dalam mewujudkan aparatur pemerintah yang responsif, inovatif dan kreatif perlu terbuka agar aparatur lebih termotivasi mengembangkan profesionalismenya dalam menjalankan tugas, hal ini bertujuan agar bawahan tidak enggan mengeluarkan ide-ide baru guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah.

Permasalahan iklim kerja yang tidak kondusif juga dapat dilihat dari penempatan aparatur pemerintah yang tidak sesuai dengan spesifikasi

pendidikannya, tentu hal ini akan mengakibatkan rendahnya profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Pemberian *reward* merupakan hal yang dapat memotivasi seseorang untuk bekerja keras dan berprestasi untuk mendapatkan penghargaan yang layak bagi dirinya dan keluarganya serta kepuasan kerja, namun rendahnya responsibilitas dan inovasi yang dilakukan oleh jajaran birokrasi Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah sehingga penghargaan tersebut belum muncul, artinya prestasi yang diperoleh aparatur belum tentu sebagai syarat mendapatkan jabatan tertentu. Teori penghargaan dikemukakan oleh Simamora (2004:514) menyatakan bahwa “penghargaan merupakan insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk meningkatkan produktifitas karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif”. Kutipan ini menegaskan bahwa penghargaan akan muncul apabila pekerjaan tersebut memberikan tantangan menarik, puas atas pekerjaan, sehingga mereka akan termotivasi menjalankan tugas secara profesionalisme. Penghargaan tersebut dapat berupa finansial atau non finansial, seperti promosi jabatan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB IV dengan judul profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah, dapat dikategorikan berdasarkan indikator-indikator profesionalisme yang telah ditentukan:

Indikator Responsif dapat dikategorikan belum profesional, sebab:

- a. Kemampuan aparatur kantor Camat Pegasing dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru sangat rendah, banyak aparatur yang pasrah dengan kemampuan yang ada tidak ada inisiatif mengembangkan kompetensinya, sehingga kondisi riil masih banyak aparatur yang **belum mampu mengoperasikan komputer sebagai bentuk peka terhadap perkembangan dunia teknologi.**
- b. Birokrasi aparatur di Kantor Camat Pegasing sangat lambat merespon perkembangan sistem informasi manajemen, sehingga sedikit tertinggal dibandingkan dengan instansi lain dalam menjalankan tugas dan fungsinya, hal ini dapat indikasikan masih minimnya sarana dan prasarana yang memadai, akibatnya aparatur kurang respon terhadap aturan-aturan baru yang berlaku di perkantoran.

- c. Aparatur pemerintah kantor camat Pegasing dapat dikategorikan responsifitasnya rendah dalam mengikuti arus global yang sesuai dengan perkembangan teknologi, artinya tidak ada upaya pengembangan diri dalam menjalankan tugas, baik melalui pendidikan, pelatihan maupun dengan aktifitas gemar membaca informasi.

Indikator Inovatif dapat dikategorikan sangat inovatif, karena:

- a. Aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing telah memiliki inovasi yang luar biasa, meski dengan keterbatasan sarana dan prasarana terutama dalam menyikapi sistem informasi manajemen yang semakin canggih, namun mereka berinisiatif menyediakan blangko-blanko khusus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, agar pelayanan terhadap masyarakat lebih efektif dan efisien.
- b. Aparatur memiliki inovasi meminimalkan pembiayaan, misalnya dalam pengantaran surat-menyurat kini telah menggunakan media sosial semua berlangsung lebih cepat dan praktis. Hal ini, telah berjalan dengan lancar di Kantor Camat Pegasing, apalagi hari ini telah berkembang whatsapp, sehingga untuk mengundang pada kegiatan tertentu cukup dengan komunikasi whatsapp, sehingga kondisi ini sebagai upaya penghematan biaya dan waktu.
- c. Kondisi aparatur pemerintah di kantor camat Pegasing, meski tidak menemukan ide baru untuk memudahkan dan melancarkan segala bentuk urusan minimal memodifikasi cara lain agar masyarakat pengguna layanan lebih cepat dan tepat, misalnya dengan menyiapkan

format-format blangko khusus diberikan kepada kepala desa, sehingga masyarakat yang berurusan cukup membawa rekomendasi dari desa.

Kreatif dapat dikategorikan cukup, karena berdasarkan jawaban responden tidak semua aparatur yang kreatif.

- a. Masih banyak aparatur yang tidak memiliki kemampuan untuk menghadapi permasalahan pelayanan publik secara kreatif, mereka menunggu perintah dari atasan untuk mengerjakan suatu pekerjaan, mereka juga bekerja dengan pola lama, sehingga setiap urusan menjadi lambat serta sistem pengarsipan kurang efektif.
- b. Masih banyak aparatur yang kaku dalam bekerja, mereka berpatokan kepada peraturan-peraturan sehingga menunggu perintah dari atasan, hanya sebagian kecil aparatur yang memiliki loyalitas kerja yang tinggi, aparatur yang demikian bekerja kreatif tidak selama berdasar aturan ada saatnya unsur kreatif perlu dimunculkan agar pelayanan masyarakat berjalan lancar.
- c. Hanya aparatur yang memiliki keahlian khusus yang kreatif, mereka selalu berupaya untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari, hal ini bertujuan agar pelayanan publik sesuai dengan visi dan misi kantor, yaitu mengutamakan pelayanan masyarakat di atas kepentingan pribadi.
- d. Kondisi aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing selalu berupaya mempercepat penyelesaian pekerjaan dengan melakukan berbagai cara sepanjang tidak menyalahi peraturan dan prosedur kerja yang mudah

dan sederhana, akan tetapi hal ini tidak berlaku untuk semua aparatur, karena sebagian besar aparatur kurang mampu mengoperasikan komputer sehingga kebutuhan masyarakat harus menunggu aparatur yang ahli.

2. Faktor yang menghambat aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing untuk mengembangkan sikap profesionalisme dalam pelayanan publik diantaranya:

1. Rendahnya tingkat pendidikan aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah, secara logika jika pendidikan tinggi dan pengalaman kerja yang luas tentu akan memotivasi aparatur untuk melakukan pekerjaan yang profesional.
2. Rendahnya komitmen aparatur terhadap pekerjaan, mereka melaksanakan tugas bukan karena panggilan hati. Komitmen penting dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, karena komitmen adalah janji pada diri kita sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakan sehari-hari dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Ketersediaan sarana dan prasarana kurang memadai, sebab dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan pemenuhan sarana dan prasarana sebagai pendukung pelayanan prima kepada masyarakat, termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika.

4. Tipe dan gaya kepemimpinan serta struktur organisasinya juga menjadi penghambat bagi aparatur profesional menjalankan tugasnya, sebab, pola pemimpin dalam mempengaruhi atau memberdayakan bawahannya, tergantung kompetensi yang dimiliki oleh pemimpin.
5. Iklim kerja yang tidak kondusif juga dapat mempengaruhi profesionalisme aparatur menjalankan tugasnya, dilihat dari penempatan aparatur pemerintah yang tidak sesuai dengan spesifikasi pendidikannya, tentu hal ini akan mengakibatkan rendahnya profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya sehari-hari.
6. Pemberian *reward* merupakan hal yang dapat memotivasi seseorang untuk bekerja keras dan berprestasi untuk mendapatkan penghargaan yang layak bagi dirinya dan keluarganya serta kepuasan kerja, namun rendahnya responsibilitas dan inovasi yang dilakukan oleh jajaran birokrasi Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah sehingga penghargaan tersebut belum muncul, artinya prestasi yang diperoleh aparatur belum tentu sebagai syarat mendapatkan jabatan tertentu.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka yang menjadi saran adalah sebagai berikut:

1. Profesionalisme adalah cerminan kemampuan aparatur dalam menjalankan tugasnya, profesionalisme tidak hanya ditunjukkan dari kualitas pekerjaan akan tetapi juga dilihat dari perilaku seseorang yang profesional biasanya

memiliki loyalitas yang tinggi, komitmen terhadap pekerjaannya dan memiliki etos kerja yang tinggi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan sikap profesionalisme seorang aparatur perlu mengikuti berbagai bentuk pelatihan, penataran, studi banding, studi lanjut dan membaca referensi yang berkaitan dengan pengembangan profesionalisme terhadap pekerjaan.

2. Banyak faktor yang menjadi kendala bagi aparatur untuk menumbuhkan Sikap profesionalisme dalam pelayanan publik, oleh karena itu hendaknya aparatur peka terhadap perkembangan teknologi sistem informasi sebagai tuntutan baru dari pemerintah, maka semestinya sebagai aparatur pemerintah berinisiatif mengembangkan kemampuan tersebut agar menunjang kenaikan karir jabatan. Demikian juga aspek, inovatif dan kreatif, hendaknya aparatur mau dan mampu menemukan ide-ide baru yang bertujuan memudahkan dan menyederhanakan pekerjaan agar mendapatkan intensif yang sesuai baik dalam bentuk finansial maupun non finansial.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, Rahmad, (2009), *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah*, Jurnal Administrasi dan Organisasi, (internet) 16(2). 87-95. Available from: [http://Journal.ui.ac.id/jbb/article/view File/609/594](http://Journal.ui.ac.id/jbb/article/view/File/609/594), akses 10 Oktober 2018.
- Agustian, Ary Ginanjar, (2007), *Emosional Spiritual Quentient*, Jakarta: Arga.
- Ancok, Djamaluddin, (2001), *Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis*, (makalah).
- Darwin, Ernawati, (2012), *Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario*, Tesis, FISIP UNSSRAT.
- Dwiyanto, Agus, (2006), *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, (1995), *Organizations*, Richard. D. Irwin, Inc.
- Fattah, Nanang, (2006), *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Idris, Adam, 2014, *Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Sekretariat Kabupaten Mahakam Ulu*, Journal, Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mulawarman.
- Hartati, Sri, (2008), *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Hutasoit, CS, (2011), *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*, Jakarta Timur: Magna Serif Publishing.
- Lukman, Sampara, (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA Lan Press
- Margono, S, (2008), *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Munandar, 2006, *Membangun Kreatifitas Diri*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhaimin, dkk, (2009), *Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Kencana Prenada Group.

- Musbikin, (2006), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat, (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e -KTP) di Kota Depok*, Jurnal, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Moleong, Lexy J, (2002), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moeljarto, (1996), *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Numberi, Fredy, (2000), *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Makalah.
- Osborne, David & Gaebler, Ted, (1992), *Mewirauahakan Birokrasi*, Jakarta: PPM, (terjemahan).
- Osborne, David & Plastrik, (1997), Peter, *Memangkas Birokrasi*, PPM, Jakarta, PPM (terjemahan).
- Rahmad, Salam, 2003, *Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Camat Peudada Kabupaten Bireun)*, Tesis, tidak dipublikasikan, Program Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- Siagian, Sondang P, (2000), *Teori Pengembangan Organisasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Simamora, Henry, (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE TKPN: Yogyakarta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, (2007), *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Solihin, Dadang, 2007, *Indikator Governace dan Penerapannya dalam Mewujudkan Demokratisi di Indonesia*, [www. Dadangsolihin.com](http://www.Dadangsolihin.com), diakses Sabtu 24 November 2007.
- Sugiyono, 2008, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alpha Beta.
- Sinambela, Lijian Poltak, (2006), *Reformasi pelayanan Publik, Teori, Kenijakan dan Implementasi*, Bandung: Bumi Aksara.
- Tambayong, C, Theresia, *Profesionalisme Birokrasi Aparat Pemerintah dalam Melaksanakan Pelayanan Publik di Kecamatan Tomohon Selatan Kota Tomohon*, Jurnal, Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintah FSIP UNSRAT Manado.

Tjokowinoto, (2001), *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Thoha, Miftah, (1997), *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Rajawali Pers

Widodo,dkk, (2005), *Pembaharuan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: APMD Perss.

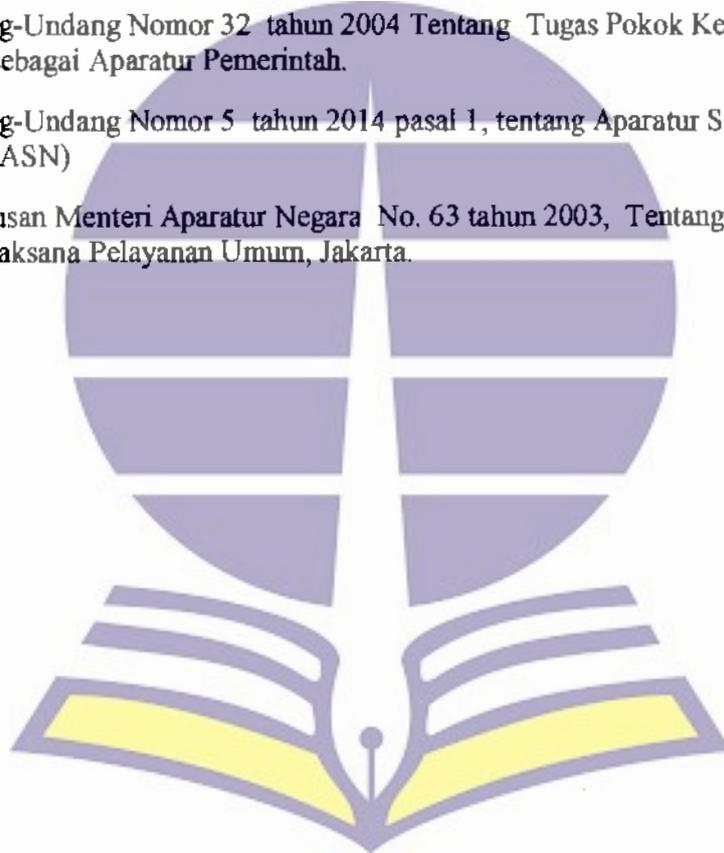
Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Modul AKIP (LAN dan BPKP).

Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Tugas Pokok Kecamatan sebagai Aparatur Pemerintah.

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 pasal 1, tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, Tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum, Jakarta.



Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan Bapak Camat Pegasing

1. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek kreatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
2. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek inovatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
3. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek responsifitas dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
4. Apa saja faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah ?

B. Wawancara dengan Bapak Kasi pemerintahan di Kantor Camat Pegasing

1. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek kreatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
2. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek inovatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
3. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek responsifitas dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
4. Apa saja faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah ?

C. Wawancara dengan Bapak Kasi Kesra Kantor Camat Pegasing

1. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek kreatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
2. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek inovatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
3. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek responsifitas dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
4. Apa saja faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah ?

D. Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Pegasing selaku pengguna layanan publik

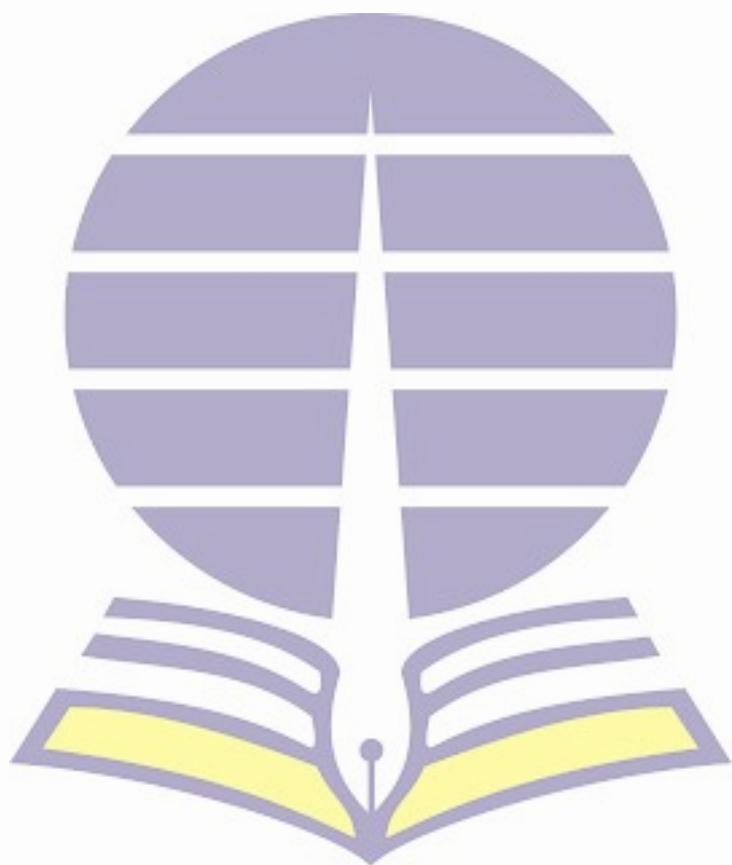
1. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu terhadap sikap profesionalisme aspek kreatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
2. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu terhadap sikap profesionalisme aspek inovatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
3. Bagaimanakah tanggapan Bapak/Ibu terhadap sikap profesionalisme aspek responsifitas dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?
4. Apa saja faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah ?

Lampiran 2

HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN TENTANG
PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR CAMAT PEGASING KABUPATEN ACEH TENGAH

1. Hasil Wawancara Dengan Bapak Camat Pegasing

Jadwal Wawancara	
Hari	Senin
Tanggal	20 Maret 2018
Tempat	Kantor Camat Pegasing
Pertanyaan	Jawaban Responden
1. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek responsif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?	Pelayanan publik aparatur pemerintah Kecamatan Pegasing sudah baik, namun dalam aspek responsif dapat dikategorikan kurang optimal karena pada umumnya aparatur pemerintah di Kantor camat kurang respon dalam menerima aspirasi baru atau perkembangan baru, misalnya penggunaan komputer, saat ini untuk memudahkan segala urusan mau tidak mau aparatur pemerintah harus mampu mengoperasikan komputer, karena bukan zamannya mesin ketik lagi. Oleh karena itu, pelayanan publik belum prima sebagaimana visi Kantor camat, semestinya setiap aparatur respon terhadap tuntutan perkembangan zaman, namun kenyataan keberadaan aparatur pemerintah belum menyadari kebutuhan ini sepenuhnya. Sehingga, berkaitan dengan komputer hanya beberapa karyawan yang mampu mengoperasikan dengan baik dan lancar. Demikian juga dengan tuntutan baru berkaitan dengan pendidikan, beberapa aparatur tidak mau lagi menempuh pendidikan yang lebih tinggi.



<p>2. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek kreatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?</p>	<p>dapat saya katakan hanya sebagian kecil yang kreatif mereka bekerja atas inisiatifnya sendiri tanpa harus diperintah dan mereka berupaya menyelesaikan pekerjaannya lebih cepat dari target yang ditentukan, namun sebagian besar mereka sangat tergantung perintah dari atasan.</p>
<p>3. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek inovatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?</p>	<p>Aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing sangat inovatif, karena meskipun dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor, mereka tetap profesional dalam pelayanan publik. Sebab, sarana yang dimiliki kantor sangat minim sekali masih jauh dari standar minimal kantor, baik dari aspek fisik maupun mobilernya, namun mereka berinisiatif melayani masyarakat dengan sepenuh hati, tidak mengecewakan masyarakat semua kebutuhan masyarakat terpenuhi sesuai dengan keperluannya, hal ini terbukti tidak adanya pengaduan masyarakat sepanjang saya menjabat, meskipun dari aspek waktu kadang-kadang kurang optimal, semestinya dapat diselesaikan sehari dapat selesai sehari-hari hal ini juga ada kaitannya dengan keterbatasan sarana, seperti komputer dan lain-lain.</p>
<p>4. Apa saja faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah ?</p>	<p>Faktor utama yang menghambat aparatur pemerintah bersikap profesional dalam pelayanan publik diantaranya kurangnya pemikiran aparatur yang berorientasi terhadap perubahan, artinya sejauhmana aparatur menyikapi tuntutan peraturan baru, sebab perubahan sikap dan perilaku aparatur sangat penting dalam upaya perubahan reformasi birokrasi. Semestinya adanya kesadaran aparatur untuk selalu mengikuti perkembangan dunia luar terutama perkembangan ilmu pengetahuan dan</p>

teknologi. Hal ini, berkaitan dengan pengembangan kapasitas aparatur melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan, penataran, studi banding dan lain-lain. Demikian juga faktor motivasi aparatur untuk melakukan perubahan sangat penting. Pengalaman pribadi saya, terjadi dampak positif terhadap aparatur jika adanya motivasi kerja tinggi, dengan kata lain bekerja itu bukan sekedar melepaskan tanggungjawab akan tetapi panggilan hati, maka mereka akan profesional dalam bekerja sepenuh hati, mereka berupaya mencari perubahan-perubahan yang sifatnya memudahkan dan menyederhanakan pekerjaan.



2. Hasil Wawancara Dengan Bapak Kasi Pemerintahan

Jadwal Wawancara	
Hari	Rabu
Tanggal	22 Maret 2018
Tempat	Kantor Camat Pegasing
Pertanyaan	Jawaban Responden
1. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek responsif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?	Pada umumnya aparatur pemerintah kurang respon dengan perkembangan sistem informasi manajemen yang berbasis teknologi informatika, aparatur merasa puas dengan kemampuan yang dimilikinya, aparatur kantor camat Pegasing telah membudaya dengan pola administrasi lama yaitu secara manual menggunakan mesin ketik, sehingga dengan perkembangan teknologi saat ini semestinya pekerjaan menjadi lebih cepat, kenyataannya pekerjaan menjadi lambat, karena tidak semua aparatur mampu mengoperasikan komputer, dengan kata lain untuk menyelesaikan sebuah surat harus menunggu aparatur yang memiliki skil komputer, hal ini tentu aparatur pemerintah di kantor Camat Pegasing dikatakan belum profesional.
2. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek kreatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?	Aparatur pemerintah di Kantor Camat Pegasing kurang kreatif dalam melaksanakan tugasnya, aparatur melaksanakan tugasnya hanya cenderung manual, karena tidak semua mampu mengoperasikan komputer. Sebab, aparatur pemerintah di Kantor Camat pada umumnya bertugas untuk menerbitkan pengantar surat, tentu untuk memudahkan masyarakat maka setiap aparatur kreatif menghadapi kebutuhan masyarakat. Aparatur

	<p>menjalankan tugas dan fungsinya harus berdasarkan perintah atasan, tidak ada upaya dari diri sendiri untuk membenahi pekerjaan menjadi lebih baik, masyarakat kurang termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya, agar masyarakat yang berurusan mudah dan cepat, sebagaimana visi Kantor yaitu mewujudkan pelayanan prima, sehingga masyarakat puas menerima pelayanan aparatur pemerintah karena pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit.</p>
<p>3. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek inovatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?</p>	<p>Saya menjabat sebagai kasi pemerintah sudah 3 tahun, yang saya perhatikan terkait inovasi pelayanan publik yang menonjol tidak ada, hanya penegasan tugas dari atasan terhadap pelayanan terhadap masyarakat agar lebih baik lagi, sikap ramah terhadap siapapun yang datang berurusan dan untuk memudahkan pekerjaan pihak kantor camat membuat blanko rekomendasi kepala desa, jadi masyarakat berurusan membawa rekomendasi jadi pihak kantor tinggal menindaklanjuti berdasarkan rekomendasi tersebut, sehingga urusan menjadi lebih cepat dan lancar.</p>
<p>4. Apa saja faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah ?</p>	<p>faktor yang amat penting agar sikap profesional aparatur meningkat ini sangat berhubungan dengan tipe dan gaya kepemimpinan, kenyataannya terjadi perubahan perilaku aparatur sesuai dengan pola kepemimpinan dan strukturnya.</p>

3. Hasil Wawancara Dengan Bapak Kasi Kesra Kantor Camat Pegasing

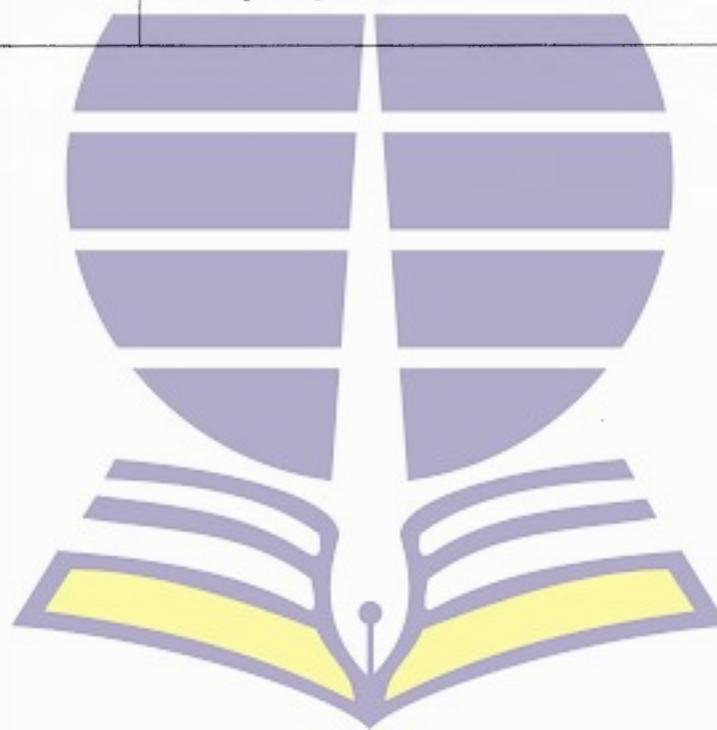
Jadwal Wawancara	
Hari	Jum'at
Tanggal	25 Maret 2018
Tempat	Kantor Camat Pegasing
Pertanyaan	Jawaban Responden
1. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek responsif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?	Kemampuan aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah dalam memberikan layanan sudah baik, dengan ukuran bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan, prosedur pelayanan yang sebenarnya telah tertuang dengan jelas pada tugas dan fungsi masing-masing pegawai. Prosedurnya sudah seperti itu, hanya saja masalah waktu kurang efektif dan efisien, sering terjadi lambat dalam penyelesaian pekerjaan, hal ini berhubungan dengan kemahiran aparatur menggunakan komputer. Namun profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik dapat dikategorikan rendah, hal ini diakibatkan keterbatasan kemampuan aparatur mengikuti perkembangan zaman, sehingga apabila tidak diimbangi oleh aparatur yang responsif maka kondisi ini mengakibatkan ketinggalan informasi, sebab saat ini informasi tidak lagi melalui surat akan tetapi serba media internet dan lain-lain, jadi hendaknya aparatur memiliki kemahiran dalam dunia IT agar pelayanan publik di kantor ini berjalan dengan baik. Demikian juga faktor sarana IT sangat mendukung kerja profesional aparatur pemerintah.
2. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek kreatif dari	Secara pribadi saya katakan bahwa pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat sangat baik, tidak mengenal siapa dari mana semua dilayani

<p>aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?</p>	<p>dengan baik, hal ini mungkin telah menjadi kebiasaan aparatur pemerintah, sesuai dengan motto kerja kami kepuasan adalah kebanggan kami, namun mereka terpaku dengan kondisi tersebut tidak ada upaya melakukan perubahan ke arah yang lebih baik lagi, jadi sikap kreatifnya tidak muncul karena berbudaya pola lama.</p>
<p>3. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek inovatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?</p>	<p>Pada umumnya, aparatur yang ada merasa tertantang dengan adanya perubahan pola administrasi, dari sistem manual ke sistem on line, sehingga pengadministrasian menjadi lebih baik, sehingga pengarsipan dan penataan data akurat dan mudah didapatkan oleh siapapun, misalnya penyimpanan file-file penting, oleh karena itu menurut pandangan saya aparaturnya sudah inovatif apabila diukur dengan indikator inovatif, yaitu menciptakan gagasan baru yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam berurusan, namun pihak kantor kini telah menggunakan sistem jaringan informasi on line sesuai dengan perkembangan teknologi.</p>
<p>4. Apa saja faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah ?</p>	<p>sistem pemberian intensif yang diberdayakan atau pemberian reward dan funisment yang adil, sebab apabila tidak diterapkan sistem ini maka aparatur tidak termotivasi untuk bersikap profesionalisme dalam menjalankan pekerjaannya sebagai pelayanan publik, oleh karena itu penghargaan sangat penting diberikan kepada aparatur yang profesional</p>

4. Hasil Wawancara Dengan Bapak Zulkifli Masyarakat Kecamatan Pegasing

Jadwal Wawancara	
Hari	Jum'at
Tanggal	25 Maret 2018
Tempat	Kantor Camat Pegasing
Pertanyaan	Jawaban Responden
1. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek responsif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?	pelayanan sudah baik ramah, kami diarahkan sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan, akan tetapi pengaturan waktu masih belum optimal karena semestinya pekerjaan dilaksanakan hitungan jam, malah jadi hitungan hari dengan alasan pegawai yang bagian perizinan tidak hadir, hanya pegawai tersebut yang bertanggungjawab terhadap tugas tersebut.
2. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek inovatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?	dari aspek pelayanan kami sangat bangga, karena tidak ada perbedaan antara pejabat dan rakyat biasa semua dilayani dengan baik.
3. Bagaimanakah tanggapan Bapak terhadap sikap profesionalisme aspek inovatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?	inovasi aparatur pemerintah masih kurang, karena semetinya masalah-masalah izin keramaian ini bukanlah kebutuhan masyarakat baru, hampir setiap hari maka hendaknya pihak kantor sudah memiliki format khusus, tinggal mengisi tanggal dan waktunya serta kebutuhan, maka kami berurusan lebih cepat

4. Apa saja faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah ?	Berdasarkan pengamatan saya faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan adalah karena tingkat pendidikan, menurut hemat saya semakin tinggi pendidikan aparatur maka semakin bagus pelayanannya karena mereka memahami pelayanan prima terhadap masyarakat.
---	---



5. Hasil Wawancara Dengan Ibu Aminah selaku masyarakat Kecamatan Pegasing

Jadwal Wawancara	
Hari Tanggal Tempat	Rabu 22 Maret 2018 Kantor Camat Pegasing
Pertanyaan	Jawaban Responden
1. Bagaimanakah tanggapan Ibu terhadap sikap profesionalisme aspek responsif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?	Pelayanan aparatur Kantor Camat sudah baik mereka memberikan informasi sesuai dengan prosedur kerja, akan tetapi dalam pengurusan lebih lanjut sering salah sehingga harus bolak-balik hal ini tentu menggunakan waktu yang relatif lama.
2. Bagaimanakah tanggapan Ibu terhadap sikap profesionalisme aspek kreatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?	Kami puas dengan pelayanan aparatur pemerintah kantor camat, karena kami dituntun dan diarahkan mulai masuk kantor sampai selesai dan pegawainya ramah-ramah, peduli dengan kami yang datang berurusan
3. Bagaimanakah tanggapan Ibu terhadap sikap profesionalisme aspek inovatif dari aparatur pemerintah Kantor Camat Pegasing?	Semua urusan menjadi lebih mudah jika pekerjaan itu panggilan hati, kami merasa puas atas pelayanan yang diberikan aparatur, mereka tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, ramah dan menerima keluhan serta memberikan solusi yang baik sesuai dengan keperluannya

4. Apa saja faktor-faktor yang menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di kantor Camat Pegasing Kabupaten Aceh Tengah ?

Apabila aparatur memiliki pendidikan yang lebih tinggi tentu ilmunya semakin tinggi, tentu semakin profesional dalam melaksanakan pekerjaannya

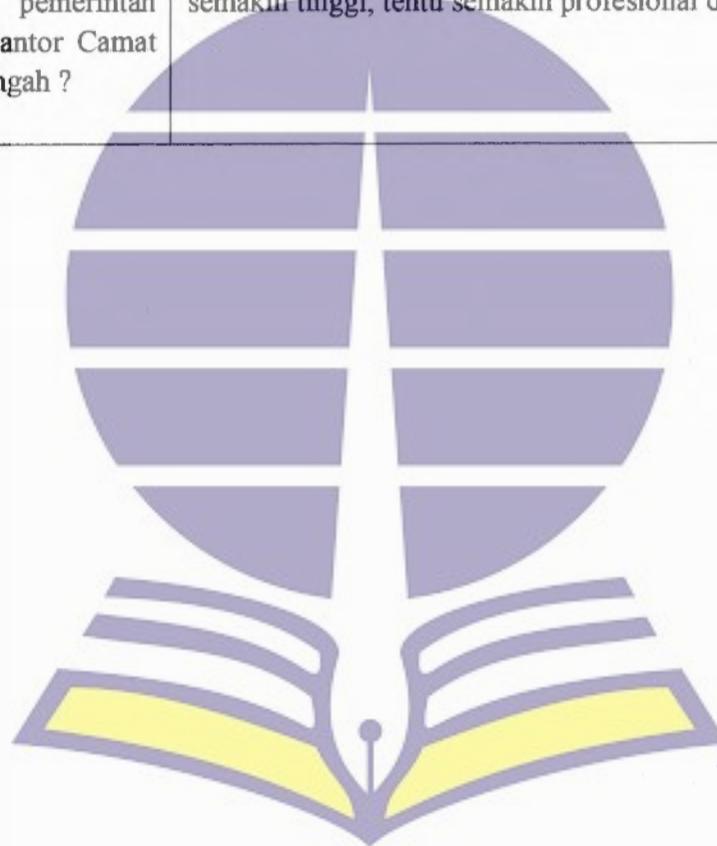


FOTO KEGIATAN PENELITIAN



