

ABSTRAK

PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN LABUHAN RATU DALAM PELAYANAN PUBLIK

**Oleh
NANI SUMARNI**

Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah Kecamatan secara ideal harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan, tetapi pada kenyataannya aparatur Pemerintah Kecamatan kurang profesional dalam memberikan layanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan: (1) Profesionalisme aparat Kecamatan Labuhan Ratu dalam memberikan pelayanan publik (2) Profesionalisme aparat Kecamatan Labuhan Ratu dalam memberikan pelayanan publik menurut perspektif masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan mengambil informan yang terdiri dari pihak Kecamatan Labuhan Ratu dan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan: Aparatur Pemerintah Kecamatan Labuhan Ratu dalam pelayanan publik menunjukkan profesionalisme. Hal ini terbukti dari: a) Kreativitas, dilaksanakan dengan cara menepati prosedur pelayanan publik, informasi pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan serta memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. b) Inovasi, dilaksanakan dengan cara menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman, membuat sistem antri dengan menyediakan nomor antrian, papan informasi, memberikan layanan informasi dan kepantasan dan kerapihan pakaian aparatur serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat c) Responsivitas, dilaksanakan dengan merespon aspirasi yang berkembang di masyarakat dengan cara menanamkan empati kepada masyarakat yang menerima layanan publik serta memberikan pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kategori profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu berdasarkan hasil jawaban masyarakat yang menerima layanan publik menunjukkan bahwa secara aparatur pemerintah memberikan pelayanan publik dalam kategori cukup profesional. Hal ini ditunjukkan oleh data dari sebanyak 30 responden, terdapat sebanyak 11 (36,67%) responden menyatakan aparatur pemerintah memberikan pelayanan publik dalam kategori cukup profesional.

Kata Kunci: Profesionalisme, Pelayanan Publik