

ABSTRAK

PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT (Studi Pelayanan PATEN di Kecamatan Kota Kisaran Barat Kabupaten Asahan)

N a m a : Hiskia Lopiga Tarigan
N I M : 131801027
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (studi pelayanan PATEN di Kecamatan Kota Kisaran Barat Kabupaten Asahan).

Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan para informan dilakukan melalui purposive sampling yaitu camat, Sekcam, para kasi, staf dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kecamatan Kota Kisaran Barat. Pengumpulan data melalui observasi (pengamatan), wawancara dan dokumentasi. Hasil pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur Kecamatan Kota Kisaran Barat khususnya aspek responsivitas masih terbentur pada aturan formal yang secara tegas mengatur apa yang menjadi tugas dan fungsi aparatur. Sedangkan hasil pengamatan pada aspek inovasi dianggap lebih banyak mendatangkan bahaya bagi kesinambungan karier daripada mendatangkan manfaat.

Berdasarkan hasil pengamatan, penulis menyimpulkan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah dilihat dari aspek responsivitas dan inovasi masih rendah. Saran yang dapat dikemukakan untuk pemerintah dalam tesis ini adalah kebutuhan sosialisasi yang mendalam dan penanaman kembali nilai-nilai atau bila diperlukan mendefinisikan ulang visi dan misi organisasi, pemilihan dan penempatan pemimpin dan pegawai yang sesuai dengan bidang keahlian, pemberian kesempatan bawahan untuk mengambil keputusan, pemberian insentif berdasarkan prestasi serta memberikan motivasi dan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan diharapkan dapat menumbuhkan kembangkan responsivitas dan inovasi aparatur dalam rangka mewujudkan aparatur pemerintah yang professional.

Keywords : *profesionalisme, responsivitas, inovasi*

ABSTRACT

PROFESSIONALISM OF GOVERNMENT APPARATUS IN THE PROVISION OF THE PUBLIC SERVICE (Study PATEN Services At Kota Kisaran Barat District Asahan Regency)

Name : Hiskia Lopiga Tarigan
N I M : 131801027
Program : Master of Public Administrastion
Adviser I : Dr. Warjio, MA
Adviser II : Drs. Kariono, MA

The purpose of this observation is to reach the Professionalism of the Government Apparatus (Study PATEN services at Kota Kisaran Barat District, Asahan Regency) in implementation of governmental tasks.

The observation was used is qualitative method with descriptive approach. Informants was selected by purposive sampling. They are concist of the head of district, secretary of district, section chief, and people who use the service at Kota Kisaran Barat District.. Collection of data through observation, interviews and documentation. The observations were carried out showed that the apparatus professionalism Kota Kisaran Barat District in particular on aspect of responsivity is still hampered by the formal rules which strictly regulate the tasks and functions apparatus. And the observation on aspects of innovation is considered more harm to the sustainability of a career rather than bring benefits.

Based on the observations, the authors concluded that the professionalism of the government's apparatus from the aspects on responsivitas and innovation is still low. Suggestions can I pointed out in this thesis is by making a depth socialization and values redefinition, concerning vision and mission of the organization, choosing leaders and staff based on the requirement of expertise, giving them an opportunity to make decision based on their achievements and to give opportunities for the enhancement of knowledge and skills significant for the improvement of responsiveness and innovation of the apparatus in order to realize professionalism civil servant.

Keywords : *profesionalisme, responsivitas, inovasi*