

PROFESIONALISME APARATUR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN WONOGIRI

Oleh : Nuryanto

Abstract

Nuryanto, 2018. "the implementation of to delegating part of the authority of government affairs to Capital Investment and Integrated One Stop Service Office in Wonogiri Regency." Magister Administrasi Publik, Slamet Riyadi University Surakarta, Thesis, unpublished.

This research was intended to describe the degree of apparatus professionalism among the employees at the Capital Investment and One Stop Service Agency in Wonogiri Regency. This research is descriptive research type. Purposive sampling technique was employed to select the informants. Primary data was derived from the selected informants; meanwhile the secondary data was collected from several resources such as books, written reports, minutes meetings, and other related documents. Interview and observation were used as the data collecting techniques. This research used creativity, innovation, and responsiveness as the dimensions of professionalism variable. Related to the dimension of creativity, research result indicated that the employees have already conveyed new and positive ideas, however, those ideas did not implemented due to budget limitation, human resources limitation, and due to existing regulation. Employees worked rigidly and highly depend on instruction coming from above level. Dealing with innovation dimension, research result indicated that the employees had already used newest information technology for supporting their tasks and their works. There was sustainable placement of the employees on the basis of competencies. Related to the degree of responsiveness, it was found that the employees already developed good attitude to serve community at best. It was however, policies and work programs became obstacles to cover optimally community aspirations and needs. Based on research finding, it can be concluded that the degree of professionalism measured by the degree of creativity and of responsiveness was still low. However, the degree of innovation dimension, it was found had already be well done. Based on the research result, it is recommended that the promotion of apparatus resources by promoting their educational level and trainings is still needed. It is also recommended that work program reflected in strategic planning and in work planning should be oriented on community needs and to meet better public services.

Key words: professionalism; creativity; innovation; responsiveness.

1. Pendahuluan

Terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberi perlindungan

bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang. Tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) pelayanan, mengingat bahwa SDM aparatur pelayanan memiliki peran strategis dalam reformasi birokrasi. Adapun arah kebijakan pembangunan di bidang aparatur negara adalah meningkatkan profesionalisme, netralitas dan kesejahteraan SDM aparatur. Peningkatan kualitas SDM aparatur diarahkan untuk mewujudkan SDM aparatur yang profesional, netral, dan sejahtera. Hal tersebut mengindikasikan sangat pentingnya profesionalitas aparatur dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penilaian kompetensi kelembagaan pelayanan perizinan daerah yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia terhadap 172 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang terdiri atas 25 DPMPTSP (provinsi), 44 (kota) dan 106 (kabupaten) menunjukkan kompetensi lembaga pelayanan publik masih terbilang rendah. Penilaian tersebut dilakukan dalam kurun waktu Juni hingga Agustus 2017 dengan responden yakni *front line*, kepala bidang dan kepala dinas/sekretaris dinas. Hasil penilaian tersebut menunjukkan sebanyak 54,55% atau 12 DPMPTSP tingkat provinsi memiliki kompetensi rendah. Hasil yang lebih rendah pun terjadi di tingkat kabupaten, yakni 67,92% atau 74 DPMPTSP yang memiliki kompetensi rendah.

Dalam Refleksi dan Proyeksi 2018 Ombudsman, Ombudsman Republik Indonesia juga menyebutkan instansi pemerintah daerah (pemda) paling banyak dilaporkan oleh publik. Permasalahan utama dari laporan tersebut adalah tingkat kepatuhan standar pelayanan publik yang masih rendah. Masyarakat banyak mengeluhkan tentang kecepatan, ketepatan dan akurasi dalam memberikan pelayanan publik

Penelitian yang dilakukan oleh Margono, Adam Idris dan DB. Paranoan (dalam *eJournal Administrative Reform*, 2014:1430-1441), pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di Sekretariat Daerah Mahakam Ulu belum sepenuhnya dilakukan secara profesional.

Birokrasi pemerintahan yang dapat memberikan pelayanan masyarakat dengan baik, perlu didukung oleh sumberdaya manusia yang dapat menunjukkan kinerja yang optimal sebagai seorang yang profesional yaitu disiplin, bekerja sesuai prosedur, kreatif, inovatif, responsif dan kompeten untuk kepentingan peningkatan kinerja dan tuntutan pelayanan publik. Aparatur pemerintah yang professional akan mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara prima dalam rangka kesejahteraan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, melalui Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pemerintah telah berupaya mereformasi birokrasi. Sebagai tindak lanjut Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tersebut, Pemerintah Kabupaten Wonogiri telah membentuk Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri sebagai organisasi pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu khususnya pelayanan publik yang berkaitan dengan penanaman modal dan perizinan.

Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut, akibat yang dapat dilihat sekarang adalah banyak masyarakat pengguna layanan sering dihadapkan pada ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan aparat birokrasi dengan prosedur berbelit-belit (birokratis), tidak adanya kepastian, kurang transparan dan pelayanan yang lamban. Hal ini dapat dilihat dari Laporan Rekapitulasi Saran dan Pengaduan Tahun 2017 yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri yang menunjukkan masyarakat masih mengeluhkan lambanya penyelesaian perizinan, prosedur dan persyaratan yang kurang jelas, tumpang tindih kewenangan serta lamanya waktu mengantri karena kurangnya jumlah petugas.

Korten & Alfonso (dalam Tjokrowinoto, 1996:178) profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi. Atmosoepipto (dalam Kurniawan, 2005:74) menyatakan bahwa profesionalisme merupakan cerminan dari kemampuan (*competency*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.

Siagian (2009:163) profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Dwiyanto (2011:157) mengatakan bahwa profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi

publik digambarkan sebagai bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah responsivitas (Kurniawan, 2005:79).

Sedangkan dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Artinya dibutuhkan tindakan aparatur bekerja secara profesional meningkatkan kualitas pelayanan dengan prinsip-prinsip pelayanan yang responsif, efektif dan efisien untuk mencapai misi dan tujuan organisasi. Maka diharapkan sikap aparatur dalam melaksanakan bidang tugas pekerjaan masing-masing dengan optimal dan akuntabilitas publik agar masyarakat yang dilayani merasa terpenuhi kebutuhannya.

Setelah mencermati dan memahami berbagai pendapat dan pandangan para pakar tentang konsep profesionalisme, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa 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.

a. Ukuran Profesionalisme

Pandangan lain oleh Tjokrowinoto (1996:190) menyatakan bahwa birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui kompetensi sebagai berikut :

1) Profesionalisme yang Wirausaha (*Entrepreneurial-Professionalism*) yaitu 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.

2) Profesionalisme yang Mengacu Kepada Misi Organisasi (*Mission-driven Professionalism*) yaitu kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah-langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai (*mission-driven professionalism*), dan tidak semata mata mengacu kepada peraturan yang berlaku (*rule-driven professionalism*).

3) Profesionalisme Pemberdayaan (*Empowering-Professionalism*) artinya 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-profesionalism*) yang sangat berkaitan dengan gaya pembangunan. Dalam konsep ini birokrasi berperan sebagai fasilitator atau meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh berkembang dengan kekuatan sendiri.

Sedangkan menurut Siagian (2009:163), konsep profesionalisme dalam diri aparat diukur dari segi :

1) Kreativitas (*creativity*), yaitu kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi.

2) Inovasi (*Inovation*), perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya.

3) Responsivitas (*responsivity*), yaitu 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.

Menurut berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh banyak faktor, namun dalam penelitian ini akan mengkaji lebih lanjut konsep profesionalisme menurut Siagian dimana profesionalisme diukur dari segi kreativitas, inovasi dan responsivitas.

1). Konsep Kreativitas, Inovasi dan Responsivitas

a. Kreativitas

Kreativitas pada intinya merupakan kemampuan seseorang untuk melahirkan sesuatu yang baru, baik berupa gagasan maupun karya nyata, baik dalam bentuk karya baru maupun kombinasi dari hal-hal yang sudah ada, yang semuanya itu relatif berbeda dengan apa yang telah ada sebelumnya. Sedangkan ciri kreativitas atau orang kreatif secara garis besar menurut para ahli dapat disimpulkan yaitu : memiliki kemampuan dalam melihat masalah, memiliki kemampuan menciptakan ide atau gagasan untuk memecahkan masalah, terbuka pada hal-hal baru serta menerima hal-hal tersebut.

b. Inovasi

Siagian (2000:164) menyatakan 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. Begitu juga menurut Sutarno (2012:134-135) yang mendefinisikan inovasi sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif.

Inovasi tidak hanya bertujuan untuk menciptakan suatu model kerja baru tetapi juga bertujuan untuk mencapai suatu kepuasan kerja bagi individu maupun organisasi dan kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Inovasi menunjukkan bahwa birokrasi menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik. Argumen tersebut diperkuat oleh Ashkens dkk (Thoha, 1999:16) bahwa suatu organisasi yang profesional dan modern berusaha untuk selalu berorientasi kepada pelanggan (publik) dan berusaha mendorong dan menghargai kreatifitas anggota.

c. Responsivitas.

Menurut Lenvine dkk (Dwiyanto, 2011:7) bahwa yang dimaksud dengan responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi publik. Disini responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik responsivitas organisasi tersebut dinilai semakin baik. Sedangkan menurut Siagian (2000:165) yang dimaksud dengan responsivitas adalah sebagai bentuk kemampuan birokrasi dalam mengantisipasi dan menanggapi aspirasi baru, kebutuhan baru dan tuntutan baru dari masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian dengan menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Menurut Furchan (1992:21), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subyek) itu sendiri.

Dalam penelitian ini informan yang dijadikan sebagai sumber informasi adalah :

a. Kepala Dinas; b Sekretaris; b. Para Kepala Bidang; c. Para Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi; d. Para Staf; e. Informan eksternal (Masyarakat pengguna layanan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara; b. Observasi; c. Studi Dokumentasi

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009:337-338) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis data menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (2009:16-21), yaitu sebagai berikut : *a. Data Reduction* (Reduksi data; *b. Data Display* (Penyajian data); *c. Conclusion Drawing* atau *Verification* (Simpulan atau verifikasi).

3. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan data-data yang penulis peroleh, Profesionalisme Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri diukur menurut dimensi Kreativitas, Inovasi, dan Responsivitas dengan masing-masing indikatornya dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kreativitas

1) Kemampuan memunculkan ide-ide baru atau masukan yang positif dalam menyelesaikan tugas.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri dalam menampung dan memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk menyampaikan gagasan atau ide-idenya antara lain *staff meeting* tiap pagi yang dilaksanakan sebelum jam pelayanan dimulai, melakukan *break time* saat ada permasalahan ditengah-tengah menjalankan pelayanan kepada masyarakat, dan rapat koordinasi lainnya

Melalui kegiatan tersebut, para pejabat struktural maupun para staf diberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan ide-ide baru dan masukan yang positif bagi

pengembangan dan kemajuan organisasi. Meskipun secara struktur organisasi sudah ada bidang pengembangan yang memiliki tupoksi terkait pengembangan organisasi. Para pejabat struktural maupun para staf sudah mampu mengeluarkan dan menyampaikan ide-ide maupun gagasan utamanya menyangkut perbaikan sistem kerja maupun penyelesaian terhadap permasalahan-permasalahan yang muncul dalam menjalankan tugas dan pekerjaan mereka.

Disisi lain pejabat dan staf menunjukkan kecenderungan mereka mulai enggan atau malas untuk menyampaikan ide atau gagasan mereka. Mereka sudah menyampaikan ide atau gagasan namun belum sepenuhnya dapat diakomodir atau direalisasikan karena adanya berbagai keterbatasan yang menghambat ide-ide tersebut diwujudkan, antara lain keterbatasan anggaran, SDM dan regulasi.

- 2) Pemberdayaan aparatur melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah.

Pemberdayaan aparatur sudah ditunjukkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri melalui pelibatan seluruh aparaturnya dalam pengambilan keputusan. Kesediaan pimpinan meminta dan menerima masukan dari bawahan merupakan hal positif agar seluruh *stakeholder* merasa memiliki tanggung jawab dalam menentukan atau melaksanakan sebuah keputusan.

Pemberdayaan aparatur yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri tersebut merupakan salah satu strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan masyarakat. Strategi tersebut sudah tepat jika dikaitkan dengan pendapat Siagian (2000:164) bahwa faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan oleh profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan

- 3) Inisiatif dan fleksibilitas aparatur dalam menjalankan tugas.

Pada Bidang PTSP terlihat belum adanya kerjasama yang baik antar pegawai, baik kerjasama dalam hal pelayanan maupun kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan kantor. Rata-rata pegawai hanya terpaku pada pekerjaan yang menjadi tugas pokok dibidangnya saja. Sebenarnya hal tersebut bukan hal yang salah, namun karena kurangnya kuantitas pegawai dan saat frekuensi pekerjaan sedang tinggi, maka berakibat penyelesaian pekerjaan tidak tepat waktu.

Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri dalam menjalankan tugasnya masih terkesan kaku. Hal ini ditunjukkan melalui ketergantungan yang sangat tinggi pada perintah/petunjuk atasan/pimpinan serta pada pelaksanaan SP dan SOP. Ketergantungan yang tinggi pada perintah/petunjuk atasan dalam menjalankan tugas berakibat rendahnya inisiatif dan kepedulian aparatur pada kondisi lingkungan sekitar termasuk pada sesama pegawai. Mereka kurang bisa menyesuaikan terhadap tugas-tugas bidang lainnya dan kurang peka terhadap kebutuhan lingkungan kerja di sekitarnya. Padahal sebagaimana dijelaskan Korten & Alfonso (dalam Tjokrowinoto, 1996:178) profesionalisme menuntut adanya kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi.

b. Inovasi

i. Mengembangkan kualitas pribadi.

Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri baik pejabat struktural maupun staf telah mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan guna mengembangkan komptensinya. Kegiatan diklat yang diikuti meliputi diklat penjenjangan, diklat fungsional maupun diklat teknis. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri tiap tahunnya melaksanakan Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur. Adapun kegiatan yang dilaksanakan meliputi Diklat Penjenjangan, Diklat Fungsional dan Diklat Teknis.

Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri juga didukung dengan penempatan aparatur pada struktur organisasi atau jabatan tertentu dengan mempertimbangkan latar belakang pendidikan, keterampilan, pangkat/golongan, maupun syarat-syarat lainnya yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebutuhan organisasi. Hal tersebut dilaksanakan setelah Bagian Kepegawaian dan Umum menyusun formasi jabatan berdasarkan hasil analisis jabatan dan beban kerja.

Sejalan dengan pendapat Siagian (2000:163) mengenai profesionalisme, pengembangan sumber daya aparatur yang telah dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri tersebut merupakan upaya untuk meningkatkan profesionalisme sehingga keandalan dalam pelaksanaan tugas terlaksana

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

ii. Berfikir secara sistematis dalam menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan.

Pengertian sistematis adalah segala bentuk usaha untuk menguraikan atau menjabarkan sesuatu dalam hubungan yang teratur dan juga logis sehingga membentuk suatu sistem yang utuh dan juga terpadu yang bisa menjelaskan rangkaian sebab akibat yang berkaitan dengan objek tertentu. Dalam konteks organisasi, berpikir sistematis berarti mengumpulkan informasi secara lengkap yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi. Dengan terkumpulnya informasi-informasi tersebut, dicarilah pendekatan baru untuk memecahkan masalah. Dengan kata lain, metode berpikir lateral diterapkan untuk menemukan opsi solusi pemecahan masalah melalui cara dan metode yang berbeda.

Apa yang ditunjukkan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri dalam memecahkan masalah dan menjalankan tugas mereka sudah melakukan analisis terhadap tugas tersebut serta menggunakan berbagai referensi untuk mencari alternatif solusi. Hal tersebut menunjukkan bahwa, mereka tidak hanya terpaku pada prosedur yang ada, tapi menggunakan sumber-sumber informasi lain karena bisa saja SP dan SOP yang ada sudah tidak relevan sebagai pedoman dalam menyelesaikan permasalahan. Dalam mencari solusi atas sebuah permasalahan bila diperlukan akan melakukan rapat koordinasi dengan instansi terkait guna memperoleh informasi, masukan dan pertimbangan secara komprehensif dari masing-masing instansi yang bersangkutan.

iii. Berkembang melalui ilmu pengetahuan dan teknologi.

Adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah direspon dengan baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri. Hal tersebut terlihat dari penggunaan berbagai perangkat (*hardware dan software*) yang terkini (mutakhir) dalam menunjang kegiatan dan tugas dalam pelayanan publik. Penggunaan perangkat komputer dengan spesifikasi yang tinggi dengan akses internet dengan kecepatan tinggi digunakan dalam menunjang pelaksanaan tugas kantor. Selain itu juga didukung dengan aplikasi perkantoran yang berbasis data dan terintegrasi, diantaranya penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk pelayanan perizinan, kepegawaian, keuangan, surat menyurat dan lain-lain.

c. Responsivitas

- a. Kemampuan mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru dan perkembangan lingkungan yang dinamis

Dalam rangka merespon adanya perubahan dan perkembangan lingkungan yang dinamis, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri telah melakukan berbagai kegiatan guna menampung aspirasi masyarakat antara lain, yaitu : *Wonogiri Bussines Forum*, Siaran radio, Pertemuan di tingkat kecamatan yang menghadirkan warga dan perangkat setempat.

- b. Kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri dalam mengenali kebutuhan masyarakat yang berakibat pada ketidakpuasan masyarakat penerima layanan. Hal itu ditunjukkan dengan belum sepenuhnya kebutuhan masyarakat terakomodir dalam penyusunan program kerja dan kegiatan maupun SP dan SOP yang disusun oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri.

Responsivitas menuntut adanya kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Kurniawan, 2005:79).

- c. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sikap “melayani” sudah ditunjukkan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri dalam bekerja dan bertugas sesuai tupoksinya. Hal ini ditunjukkan melalui sikap keramahan, kesopanan, kesabaran, dan kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap yang ditunjukkan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri merupakan tingkah laku atau gerakan-gerakan yang tampak dan ditampilkan dalam interaksinya dengan lingkungan sosial utamanya masyarakat pengguna layanan.

Adapun kemampuan berkomunikasi aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri masih perlu ditingkatkan agar komunikasi dengan masyarakat, utamanya dalam penyampaian informasi layanan, dapat berjalan lancar tanpa hambatan dan mudah dipahami masyarakat. Namun, tidak kalah penting adalah kejelasan dari mekanisme dan prosedur layanan itu sendiri tatacara

pelayanan yang disusun seharusnya dapat dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat.

4. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan sebelumnya tentang Profesionalisme Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri, maka dapat disimpulkan dari 3 (tiga) dimensi yang terdiri dari dimensi kreativitas, inovasi, dan responsivitas serta hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Profesionalisme Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri dilihat dari dimensi kreativitas masih kurang maksimal. Meskipun aparatur sudah memiliki kesempatan untuk menyampaikan ide-ide dan adanya pemberdayaan aparatur, namun belum dapat direalisasikan secara optimal. Aparatur juga bekerja secara kaku dengan ketergantungan yang tinggi pada perintah atasan.

Profesionalisme Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri dilihat dari dimensi inovasi sudah baik. Hal ini ditunjukkan melalui penggunaan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini sebagai penunjang tugas dan pekerjaan mereka. Selain itu juga ditunjukkan melalui penempatan pegawai berbasis kompetensi dan upaya pengembangan kapasitas aparatur secara berkesinambungan.

Profesionalisme Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri dilihat dari dimensi responsivitas masih perlu ditingkatkan lagi. Meskipun sikap aparatur yang ditunjukkan dalam melayani masyarakat sudah baik, namun dalam lingkup kebijakan dan program kerja belum mampu secara optimal menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

5. Daftar Pustaka

- Arief Furchan. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Usaha Nasional. Surabaya.
- Dwiyanto. 2011. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjamada University Press. Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Yogyakarta.
- Matthew B. 2009. *Miles dan A. Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif*. UI. Press. Jakarta.
- Paranoan (dalam *eJournal Administrative Reform*, 2014:1430-1441)

- Siagian, Sondang P. 2009. *Patologi Birokrasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi Pembangunan*. Bumi Aksara. Jakarta. V
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA. Bandung.
- Thoha, Miftah. 1999. *Perilaku Organisasi*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 1996. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. PT. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.