



Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Mewujudkan Good Governance: Studi pada Kantor Camat Lubuklinggau Selatan II Kota Lubuklinggau Provinsi Sumatera Selatan

Ayub¹⁾; Sudarmiyati²⁾

^{1,2)} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Musi Rawas

Email: ¹⁾ ayub_bn@yahoo.com

ARTICLE HISTORY

Received [24 November 2025]
Revised [30 Desember 2025]
Accepted [31 Desember 2025]

KEYWORDS

Professionalism, Governance, Public Service, Performance.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di Kantor Camat Lubuklinggau Selatan II. Fokus penelitian meliputi tiga indikator utama yaitu responsivitas, inovasi, dan kreativitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologis. Informan ditentukan secara purposive meliputi Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi, staf, serta masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek responsivitas dan kreativitas telah berjalan cukup baik, namun inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi serta transparansi biaya pelayanan masih belum optimal. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sistem digitalisasi pelayanan dan peningkatan kapasitas ASN.

ABSTRACT

This study examines the professionalism of State Civil Apparatus (ASN) in promoting good governance at the District Office of South Lubuklinggau II. The research focuses on responsiveness, innovation, and creativity in public service delivery. A qualitative phenomenological approach was employed. Informants consisted of district leaders, section heads, staff, and community members. Data were collected through observation, interviews, and documentation analysis. The findings indicate that responsiveness and creativity have improved significantly, while innovation and transparency in digital-based services still require systematic strengthening. This study recommends digital transformation strategies and capacity building for ASN.

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan agenda strategis nasional yang bertujuan membangun tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu pilar utama reformasi tersebut adalah terwujudnya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang profesional, berintegritas, netral, dan bebas dari intervensi politik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Profesionalitas ASN tidak hanya dimaknai sebagai kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga mencerminkan kompetensi teknis, etika birokrasi, komitmen pelayanan, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan strategis (Sedarmayanti, 2019). Dalam perspektif administrasi publik modern, profesionalisme aparatur memiliki korelasi langsung dengan kualitas penyelenggaraan good governance. Prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum hanya dapat diwujudkan apabila didukung oleh sumber daya aparatur yang kompeten dan berorientasi pada pelayanan publik (OECD, 2020). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas dan integritas ASN berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepercayaan publik serta kualitas layanan pemerintah daerah (Rofik et al., 2025).

Hal ini menegaskan bahwa reformasi birokrasi tidak cukup dilakukan melalui perubahan struktural semata, melainkan harus disertai transformasi budaya kerja dan penguatan sistem merit. Pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan luas kepada pemerintah daerah dalam mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan publik. Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki posisi strategis karena menjadi garda terdepan dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, profesionalitas ASN di tingkat kecamatan menjadi faktor penentu dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan berkualitas. Namun demikian, berbagai studi empiris menunjukkan bahwa implementasi reformasi birokrasi di tingkat daerah masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain lemahnya sistem evaluasi kinerja, rendahnya inovasi pelayanan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung transparansi dan efisiensi pelayanan (Madjid, 2024; Santoso & Dewi, 2025). Tantangan tersebut berdampak pada belum optimalnya capaian indikator kinerja organisasi sebagaimana tercermin dalam

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) di berbagai daerah. Kondisi serupa juga terlihat pada capaian kinerja organisasi ASN di Kota Lubuklinggau yang menunjukkan bahwa beberapa indikator kinerja belum mencapai target yang ditetapkan. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi mendalam terhadap dimensi profesionalitas ASN, khususnya dalam aspek responsivitas, inovasi, dan kreativitas pelayanan publik. Studi sebelumnya menegaskan bahwa organisasi publik yang mampu mengintegrasikan kompetensi individu, kepemimpinan transformasional, dan inovasi berbasis digital cenderung memiliki tingkat kinerja yang lebih tinggi dan berkelanjutan (Anggraini et al., 2024). Selain itu, transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan (*digital governance*) menjadi tuntutan baru dalam era administrasi publik kontemporer.

ASN dituntut untuk tidak hanya menguasai prosedur administratif konvensional, tetapi juga memiliki literasi digital serta kemampuan beradaptasi terhadap sistem pelayanan berbasis elektronik (World Bank, 2021). Tanpa dukungan kompetensi tersebut, upaya mewujudkan *good governance* akan sulit tercapai secara optimal. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana profesionalitas ASN di Kantor Camat Lubuklinggau Selatan II dalam mendukung terwujudnya *good governance*. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dalam pengembangan studi administrasi publik serta rekomendasi praktis bagi penguatan reformasi birokrasi di tingkat kecamatan.

LANDASAN TEORI

Profesionalitas Aparatur Sipil Negara

Profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan konsep fundamental dalam reformasi birokrasi modern. Profesionalitas tidak hanya dimaknai sebagai kemampuan teknis dalam menjalankan tugas administratif, tetapi juga mencakup dimensi kompetensi, integritas moral, tanggung jawab, netralitas politik, serta komitmen terhadap kepentingan publik. Sedarmayanti (2013) menyatakan bahwa profesionalitas merupakan pilar utama birokrasi modern yang efektif dan efisien karena aparatur yang profesional mampu bekerja berdasarkan standar kompetensi dan etika pelayanan.

Menurut Sulisty Arief (2008), profesionalisme aparatur pemerintah mencerminkan kecakapan, disiplin, serta orientasi pelayanan publik yang kuat. Dalam konteks administrasi publik kontemporer, profesionalitas ASN juga dikaitkan dengan penerapan sistem merit, pengembangan kompetensi berkelanjutan (*continuous professional development*), serta kemampuan adaptif terhadap perubahan kebijakan dan teknologi (OECD, 2020).

Literatur terbaru menegaskan bahwa profesionalisme ASN berpengaruh signifikan terhadap pencapaian tujuan strategis organisasi publik. Rofik, Maulizar, dan Astuti (2025) menemukan bahwa tingkat profesionalitas aparatur berkorelasi positif dengan peningkatan akuntabilitas kinerja dan efektivitas pelayanan publik. Demikian pula, Santoso dan Dewi (2025) menekankan bahwa integritas dan etika birokrasi menjadi determinan utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah daerah.

Dalam era transformasi digital, profesionalitas ASN juga menuntut kompetensi digital dan kemampuan inovatif. World Bank (2021) menyebutkan bahwa birokrasi modern harus mengintegrasikan *digital capability* sebagai bagian dari profesionalisme aparatur guna mendukung tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Oleh karena itu, profesionalitas ASN dalam penelitian ini dipahami sebagai konstruksi multidimensional yang mencakup kompetensi, integritas, netralitas, orientasi pelayanan, serta kemampuan inovatif.

Good Governance

Konsep *good governance* berkembang sebagai paradigma tata kelola pemerintahan yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum. Sulistiyani (2011) menjelaskan bahwa *good governance* merupakan mekanisme pengelolaan pemerintahan yang melibatkan interaksi sinergis antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam rangka mencapai kesejahteraan publik.

Secara konseptual, transparansi dan responsivitas menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Transparansi memungkinkan masyarakat memperoleh akses informasi secara terbuka, sementara akuntabilitas memastikan setiap kebijakan dan tindakan aparatur dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun moral (Dwiyanto, 2010).

Kajian internasional memperkuat argumentasi bahwa *good governance* memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan publik dan pembangunan daerah. OECD (2020) menegaskan bahwa negara atau daerah dengan tingkat tata kelola yang baik cenderung memiliki tingkat kepercayaan publik dan efisiensi birokrasi yang lebih tinggi. Penelitian Madjid (2024) menunjukkan bahwa implementasi prinsip



good governance di tingkat pemerintah daerah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek akuntabilitas dan efektivitas layanan administratif.

Dalam konteks otonomi daerah, penerapan *good governance* menjadi semakin penting karena pemerintah daerah memiliki kewenangan luas dalam pengelolaan sumber daya dan pelayanan publik. Oleh sebab itu, profesionalitas ASN merupakan instrumen strategis untuk memastikan prinsip-prinsip *good governance* dapat diimplementasikan secara konsisten di tingkat lokal.

Responsivitas, Inovasi, dan Kreativitas Pelayanan

Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat serta menyesuaikan program dan pelayanan secara cepat dan tepat (Dwiyanto, 2010). Responsivitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga sensitivitas aparatur terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa responsivitas birokrasi berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan legitimasi institusi publik (Anggraini et al., 2024). Organisasi yang responsif mampu membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat serta melakukan penyesuaian kebijakan secara adaptif. Dalam kerangka *good governance*, responsivitas menjadi indikator utama keberhasilan tata kelola pelayanan publik.

Inovasi Pelayanan

Inovasi pelayanan merupakan upaya pembaruan metode, prosedur, maupun sistem kerja tanpa menyimpang dari regulasi yang berlaku (Thoaha, 2010). Inovasi dalam sektor publik tidak selalu bersifat radikal, tetapi dapat berupa penyederhanaan prosedur, digitalisasi layanan, atau peningkatan aksesibilitas informasi.

Literatur kontemporer menekankan bahwa inovasi pelayanan menjadi kunci keberlanjutan reformasi birokrasi di era digital. World Bank (2021) menyatakan bahwa transformasi layanan publik berbasis teknologi mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Sementara itu, studi Rofik et al. (2025) menemukan bahwa instansi yang mendorong budaya inovasi internal cenderung memiliki capaian kinerja yang lebih tinggi dibandingkan instansi yang bersifat birokratis konvensional.

Kreativitas Pelayanan

Kreativitas pelayanan merujuk pada kemampuan ASN dalam menghadapi hambatan pelayanan melalui pendekatan solutif, fleksibel, dan adaptif. Kreativitas diperlukan terutama dalam kondisi keterbatasan sumber daya maupun kompleksitas permasalahan publik.

Dalam perspektif administrasi publik modern, kreativitas ASN dipandang sebagai bagian dari *adaptive governance*, yaitu kemampuan institusi pemerintah menyesuaikan diri terhadap dinamika sosial dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (OECD, 2020). Aparatur yang kreatif tidak hanya menjalankan prosedur, tetapi juga mampu mengidentifikasi peluang perbaikan layanan secara proaktif.

Dengan demikian, responsivitas, inovasi, dan kreativitas pelayanan merupakan tiga dimensi strategis yang mencerminkan profesionalitas ASN dalam mendukung terwujudnya *good governance*. Ketiga dimensi ini saling berkaitan dan menjadi indikator operasional dalam menilai kualitas kinerja aparatur di tingkat kecamatan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologis. Pendekatan fenomenologis dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami pengalaman subjektif aparatur dalam menjalankan profesionalitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Menurut Creswell (2010), penelitian fenomenologi berupaya menggali makna pengalaman hidup individu terhadap suatu fenomena tertentu secara mendalam dan kontekstual.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi langsung, untuk melihat secara nyata proses pelayanan, interaksi aparatur dengan masyarakat, serta mekanisme administratif yang berlangsung.
2. Wawancara mendalam (in-depth interview), untuk menggali pemahaman, pengalaman, serta tantangan yang dihadapi ASN dalam menjalankan tugasnya.
3. Dokumentasi, meliputi struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi (tupoksi), laporan kinerja (LAKIP), Surat Keputusan Walikota, serta dokumen pendukung lainnya.

4. Untuk menjaga kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles dan Huberman (1992), yang meliputi:

1. Reduksi data – proses seleksi dan penyederhanaan data sesuai fokus penelitian.
2. Penyajian data (data display) – pengorganisasian data dalam bentuk narasi dan matriks analitis.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi – interpretasi makna berdasarkan pola dan tema yang ditemukan.

Selain itu, penelitian ini menggunakan analisis taksonomi untuk mengelompokkan kategori profesionalitas ASN berdasarkan dimensi responsivitas, inovasi, dan kreativitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Analisis Capaian Kinerja Organisasi

No	Komponen Kinerja	Bobot (%)	Capaian (%)
1	Perencanaan Kinerja	35	30
2	Pengukuran Kinerja	20	17
3	Pelaporan Kinerja	15	9
4	Evaluasi Kinerja	10	7
5	Pencapaian Kinerja	20	15

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa capaian organisasi belum sepenuhnya memenuhi bobot yang ditetapkan, khususnya pada komponen evaluasi dan pelaporan kinerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem akuntabilitas kinerja organisasi belum berjalan secara optimal. Evaluasi dan pelaporan kinerja merupakan elemen penting dalam sistem manajemen kinerja sektor publik karena berfungsi sebagai instrumen pengendalian, pembelajaran organisasi, dan dasar pengambilan keputusan strategis (Bouckaert & Halligan, 2019). Rendahnya nilai pada komponen tersebut mengindikasikan adanya kelemahan dalam proses monitoring, dokumentasi capaian kinerja, serta pemanfaatan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan kinerja organisasi.

Secara teoritis, akuntabilitas kinerja merupakan salah satu prinsip utama dalam good governance yang menuntut setiap organisasi publik untuk mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya dan pencapaian hasil kepada masyarakat dan pemangku kepentingan (OECD, 2020). Akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan pelaporan administratif, tetapi juga mencerminkan sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Apabila sistem evaluasi dan pelaporan belum optimal, maka transparansi dan akuntabilitas organisasi juga menjadi terbatas, sehingga berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (World Bank, 2021).

Rendahnya capaian pada aspek evaluasi dan pelaporan kinerja juga dapat dikaitkan dengan tingkat profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Profesionalitas ASN mencakup kompetensi, integritas, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas secara efektif, termasuk dalam melakukan pengukuran dan pelaporan kinerja (Robbins & Judge, 2017; Sedarmayanti, 2017). ASN yang profesional diharapkan mampu memahami indikator kinerja, melakukan evaluasi berbasis data, serta menyusun laporan kinerja secara sistematis dan akurat. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi teknis, kurangnya pemahaman terhadap sistem akuntabilitas kinerja, serta lemahnya budaya kinerja dapat menjadi faktor penyebab rendahnya kualitas evaluasi dan pelaporan kinerja organisasi (Kim & Lee, 2020).

Selain itu, rendahnya capaian evaluasi dan pelaporan kinerja juga menunjukkan belum optimalnya penerapan sistem manajemen kinerja berbasis hasil (results-based management). Menurut Armstrong (2021), sistem manajemen kinerja yang efektif harus mencakup perencanaan kinerja, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan yang terintegrasi. Evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi kesenjangan kinerja dan mengambil tindakan korektif secara tepat waktu. Tanpa sistem evaluasi yang baik, organisasi akan mengalami kesulitan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Dalam konteks pemerintahan daerah, kualitas pelaporan kinerja juga dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem pengawasan internal. Kepemimpinan yang efektif berperan penting dalam mendorong ASN untuk meningkatkan akuntabilitas dan kinerja organisasi (Northouse, 2022). Pemimpin yang memiliki komitmen terhadap akuntabilitas akan memastikan bahwa



setiap unit kerja melaksanakan evaluasi kinerja secara konsisten dan menyusun laporan kinerja secara transparan. Selain itu, budaya organisasi yang berorientasi pada kinerja dan pelayanan publik juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas evaluasi dan pelaporan kinerja (Denhardt & Denhardt, 2020).

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Pollitt dan Bouckaert (2017) yang menyatakan bahwa salah satu tantangan utama reformasi birokrasi di negara berkembang adalah lemahnya sistem akuntabilitas kinerja dan evaluasi organisasi. Penelitian terbaru oleh Andrews et al. (2021) juga menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur dan penguatan sistem evaluasi kinerja merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas organisasi sektor publik. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi ASN, penguatan sistem monitoring dan evaluasi, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaporan kinerja menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan untuk meningkatkan akuntabilitas dan kinerja organisasi.

Dengan demikian, rendahnya capaian pada komponen evaluasi dan pelaporan kinerja menunjukkan perlunya penguatan profesionalitas ASN dan sistem manajemen kinerja organisasi. Peningkatan kualitas evaluasi dan pelaporan kinerja akan berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas organisasi, yang pada akhirnya mendukung terwujudnya good governance dan pelayanan publik yang berkualitas.

Tabel 2 Analisis Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP)

No	Golongan/Jabatan	Jumlah per Bulan (Rp)
1	Eselon III	5.000.000
2	Eselon IV	4.000.000
3	Golongan IV	3.500.000
4	Golongan III	3.000.000
5	Golongan II	2.500.000

Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) merupakan salah satu instrumen kebijakan yang dirancang untuk meningkatkan motivasi, disiplin, dan produktivitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Secara konseptual, pemberian insentif finansial memiliki hubungan erat dengan peningkatan motivasi kerja dan kinerja pegawai. Menurut teori motivasi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2017), kompensasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku kerja, karena dapat mendorong individu untuk meningkatkan usaha dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks sektor publik, sistem insentif seperti TPP diharapkan mampu meningkatkan kinerja ASN melalui penguatan motivasi intrinsik dan ekstrinsik, serta mendorong terciptanya budaya kerja yang berorientasi pada hasil (Armstrong, 2021).

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penilaian TPP masih lebih dominan berbasis kehadiran dibandingkan dengan capaian kinerja substantif. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja belum sepenuhnya menerapkan pendekatan berbasis hasil (performance-based system). Kehadiran memang merupakan indikator disiplin kerja, tetapi tidak selalu mencerminkan produktivitas atau kualitas kinerja pegawai. Menurut Bouckaert dan Halligan (2019), sistem manajemen kinerja sektor publik yang efektif harus menekankan pada output dan outcome, bukan hanya pada aspek administratif seperti kehadiran. Ketika sistem penilaian lebih berorientasi pada kehadiran, maka terdapat risiko terjadinya fenomena compliance-oriented behavior, yaitu pegawai lebih fokus memenuhi persyaratan administratif daripada meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, dominasi penilaian berbasis kehadiran juga dapat mengurangi efektivitas kebijakan TPP sebagai instrumen peningkatan kinerja. OECD (2020) menegaskan bahwa sistem insentif yang tidak dikaitkan secara langsung dengan capaian kinerja akan memiliki dampak yang terbatas terhadap peningkatan produktivitas organisasi.

Hal ini karena pegawai tidak memiliki dorongan yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, inovasi, atau efisiensi kerja. Oleh karena itu, sistem penilaian kinerja ASN perlu diarahkan pada indikator yang lebih komprehensif, seperti kualitas pelayanan, efektivitas penyelesaian tugas, inovasi, dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas pelayanan ASN menunjukkan kondisi yang relatif baik, yang ditunjukkan melalui komunikasi terbuka dan fleksibilitas administratif dalam melayani masyarakat. Responsivitas merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik, karena mencerminkan kemampuan organisasi untuk memahami dan merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat (Dwiyanto, 2017). Responsivitas yang baik menunjukkan bahwa ASN memiliki orientasi pelayanan publik yang kuat dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Hal ini sejalan dengan konsep New Public Service yang menekankan bahwa ASN harus berperan sebagai pelayan masyarakat yang responsif dan berorientasi pada kepentingan publik (Denhardt & Denhardt, 2020).

Selain responsivitas, kreativitas ASN juga terlihat dalam kemampuan menyelesaikan hambatan pelayanan secara adaptif. Kreativitas dalam organisasi publik merupakan kemampuan aparatur untuk

menemukan solusi inovatif dalam menghadapi keterbatasan sumber daya dan kompleksitas permasalahan pelayanan publik (Amabile & Pratt, 2016). Kreativitas aparatur sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, terutama dalam kondisi birokrasi yang sering menghadapi keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan regulasi. ASN yang kreatif mampu mengembangkan pendekatan alternatif untuk memastikan pelayanan tetap berjalan secara efektif dan efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Profesionalitas ASN di Kecamatan Lubuklinggau Selatan II telah menunjukkan kemajuan pada aspek responsivitas dan kreativitas pelayanan. Akan tetapi, penguatan inovasi digital, transparansi biaya, serta sistem evaluasi kinerja berbasis output perlu segera dilakukan. Rekomendasi penelitian ini meliputi pengembangan website resmi kecamatan, penyusunan SOP pelayanan berbasis teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi ASN melalui pelatihan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amabile, T. M., & Pratt, M. G. (2016). The dynamic componential model of creativity. *Research in Organizational Behavior*, 36, 157–183.
- Andrews, M., Pritchett, L., & Woolcock, M. (2021). *Building state capability*. Oxford University Press.
- Anggraini, A., Pratama, R., & Nugroho, L. (2024). Digital governance and public service innovation in local government institutions. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 115–128.
- Armstrong, M. (2021). *Armstrong's handbook of performance management*. Kogan Page.
- Bouckaert, G., & Halligan, J. (2019). *Managing performance: International comparisons*. Routledge.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2020). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Kim, S., & Lee, J. (2020). Public service motivation and performance. *Public Administration Review*, 80(3):456–467.
- Madjid, U. (2024). The role of state civil apparatus in improving public service quality toward good governance. *Journal of Public Sector Reform*, 3(1), 45–58.
- Northouse, P. G. (2022). *Leadership: Theory and practice*. Sage Publications.
- OECD. (2020). *Government at a glance*. OECD Publishing.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis*. Oxford University Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior*. Pearson.
- Rofik, M. A. R., Maulizar, M., & Astuti, C. D. (2025). Professionalism of state civil apparatus and organizational performance achievement. *Journal of Governance and Public Policy*, 12(1), 67–81.
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2025). Ethical leadership and bureaucratic professionalism in local governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(3), 201–215.
- Sedarmayanti. (2019). *Reformasi administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia sektor publik*. Refika Aditama.
- World Bank. (2021). *World development report: Governance and law*. World Bank Publications.