

Peran Profesionalitas ASN dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Hendrawana Nur Dengi Lalang*, Sastro M Wantu, Irawati Igrisa

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*711525043@mahasiswa.ung.ac.id

Abstract

This research aims to analyze the impact of civil servant (ASN) professionalism on public service quality at the Gorontalo City Land Office. The background is rooted in the strategic role of ASN in ensuring legal certainty of land ownership and efforts to enhance accountable, responsive public services. A quantitative survey method using stratified random sampling was applied to all civil servants, supported by multiple linear regression analysis to examine the contributions of professionalism dimensions—competence, integrity, ethics, innovation, and responsibility—to service quality. The results show ASN professionalism is generally good, with competence and integrity as dominant factors, while innovation remains low. Regression analysis reveals ASN professionalism contributes 48% to the variation in public service quality, with the remaining influenced by additional factors such as regulations, infrastructure, and technology. The practical implication is the necessity to strengthen technical capacity, promote service ethics, and develop digital innovation, ensuring effective bureaucratic reform in the land sector. The study recommends strategies to improve ASN development and process transparency to foster greater community trust and satisfaction.

Keywords: *Civil Servant Professionalism; Public Service Quality; Competence; Integrity; Gorontalo City*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Latar belakang penelitian didasarkan pada peran strategis ASN dalam memastikan kepastian hukum kepemilikan tanah dan upaya peningkatan pelayanan publik yang akuntabel dan responsif. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan teknik stratified random sampling pada seluruh ASN, didukung analisis regresi linier berganda untuk menguji kontribusi dimensi profesionalitas kompetensi, integritas, etika, inovasi, dan tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat profesionalitas ASN secara umum tergolong baik, dengan kompetensi dan integritas sebagai aspek paling dominan, meski inovasi relatif rendah. Analisis regresi mengungkapkan profesionalitas ASN memberikan kontribusi sebesar 48% pada variasi kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti regulasi, infrastruktur, dan teknologi. Implikasi praktis dari penelitian ini yaitu perlunya penguatan kapasitas, pembangunan etika pelayanan, serta pengembangan inovasi digital agar reformasi birokrasi di sektor pertanahan berjalan efektif. Penelitian merekomendasikan strategi peningkatan pembinaan ASN serta transparansi proses pelayanan guna mendorong kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *Profesionalitas ASN; Kualitas Pelayanan Publik; Kompetensi; Integritas; Kota Gorontalo*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan fungsi utama birokrasi pemerintahan yang secara langsung menyentuh kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan kinerja negara dalam memenuhi hak-hak dasar warganya, sekaligus menjadi indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi (Sandiasa & Agustana, 2018). Pemerintah dituntut tidak hanya menyediakan pelayanan yang bersifat administratif, tetapi juga memastikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur strategis yang menentukan legitimasi birokrasi dalam proses reformasi tata kelola pemerintahan.

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki posisi sentral dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Profesionalitas ASN tidak hanya diukur melalui kompetensi teknis, melainkan juga melalui integritas, etika, tanggung jawab, inovasi, serta komitmen terhadap kepentingan masyarakat (Fauzan, 2024; Sopyan & Putra, 2025; Widyanti, 2024; Yulianto & Harsoyo, 2023). Dalam konteks pertanahan, peran strategis ASN semakin menonjol karena layanan pertanahan berkaitan erat dengan kepastian hukum, perlindungan sosial, dan stabilitas ekonomi. Kualitas pelayanan pertanahan yang baik akan memperkuat rasa keadilan masyarakat, mendorong investasi, serta mengurangi potensi konflik agraria yang dapat mengganggu stabilitas sosial-ekonomi. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan masih menghadapi berbagai persoalan. Proses administrasi yang lambat, kurangnya transparansi, keterbatasan pegawai dengan kompetensi teknis memadai, serta ketidakkonsistenan standar pelayanan menjadi tantangan serius yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Gorontalo (Sudrajat, 2011). Keluhan masyarakat mengenai lamanya pengurusan sertifikat tanah serta kurangnya responsivitas aparat menjadi bukti adanya kesenjangan antara regulasi dan praktik pelayanan publik (Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti, 2024). Padahal, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus dilaksanakan secara transparan, akuntabel, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kondisi ini memperlihatkan perlunya peningkatan profesionalitas ASN agar pelayanan pertanahan mampu menjawab tuntutan regulasi dan kebutuhan masyarakat.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan pentingnya profesionalitas ASN dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Monintja, Sambiran, & Mantiri (2017) menemukan bahwa profesionalisme ASN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Sinurat, Saleh, Yosminaldi, & Junengsih (2025) menunjukkan bahwa kompetensi ASN berhubungan erat dengan efektivitas layanan publik di sektor darurat. Sementara itu, Sopyan & Putra (2025) menegaskan bahwa profesionalisme ASN berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan di Kabupaten Gorontalo. Meski demikian, penelitian-penelitian tersebut masih didominasi oleh sektor kependudukan, perizinan, atau layanan administratif lain, sementara kajian khusus mengenai profesionalitas ASN di bidang pertanahan masih sangat terbatas, terutama di Kota Gorontalo yang memiliki kompleksitas tinggi. Hal ini menegaskan adanya celah riset yang penting untuk diteliti.

Urgensi penelitian ini dapat dijelaskan dari beberapa perspektif. Pertama, dari sisi sosial-ekonomi, tanah merupakan aset vital yang menjadi sumber kehidupan, modal ekonomi, sekaligus identitas sosial masyarakat. Ketidakpastian dalam pelayanan pertanahan berpotensi menimbulkan konflik agraria yang berkepanjangan serta menghambat pembangunan ekonomi daerah. Kedua, dari sisi regulatif, pemerintah pusat telah menekankan pentingnya profesionalitas ASN dalam kerangka reformasi birokrasi, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang ASN Nomor 5 Tahun 2014 maupun berbagai kebijakan nasional terkait pelayanan publik. Ketiga, dari sisi kepercayaan

publik, kualitas pelayanan pertanahan yang baik akan meningkatkan legitimasi pemerintah daerah serta memperkuat citra positif birokrasi di mata masyarakat (Ramadian, Mohamad Rizan, & Suhud, 2021; Suryanto & Sudrajat, 2021). Dengan demikian, peningkatan profesionalitas ASN dalam pelayanan pertanahan memiliki nilai strategis, baik secara akademis maupun praktis.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana profesionalitas ASN berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Dari sisi teoritis, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur administrasi publik dengan memberikan bukti empiris baru mengenai sektor pertanahan yang relatif belum banyak diteliti. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan pertanahan melalui penguatan profesionalitas ASN. Novelty penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap profesionalitas ASN dalam sektor pertanahan di Kota Gorontalo, sehingga menghadirkan kontribusi orisinal baik dalam pengembangan ilmu maupun dalam implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat lokal.

Untuk membahas masalah tersebut, artikel ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey (Creswell, 2023). Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun untuk mengukur dimensi profesionalitas ASN, meliputi kompetensi, integritas, tanggung jawab, etika, dan inovasi—serta indikator kualitas pelayanan publik, seperti kecepatan, akurasi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Populasi penelitian adalah seluruh ASN di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dengan teknik sampling stratifikasi agar setiap level jabatan dan unit kerja terwakili. Data primer dari survei diperkuat dengan data sekunder melalui studi dokumen dan observasi lapangan. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui besaran pengaruh profesionalitas ASN terhadap kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, hasil analisis dibandingkan dengan temuan penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan kontribusi baru. Artikel ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai sejauh mana profesionalitas ASN berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, serta menawarkan solusi strategis dalam rangka mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan akuntabel.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Populasi penelitian adalah seluruh ASN yang bekerja di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, sedangkan penentuan sampel dilakukan dengan teknik *stratified random sampling* agar setiap jenjang jabatan dan unit kerja terwakili secara proporsional. Jumlah responden dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 48 orang sesuai dengan perhitungan proporsi populasi dan tingkat kepercayaan penelitian. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin yang digunakan untuk mengukur variabel profesionalitas ASN dan kualitas pelayanan publik. Variabel profesionalitas ASN diukur melalui lima indikator utama, yaitu kompetensi teknis, integritas, etika dan tanggung jawab, inovasi, serta komitmen pelayanan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik diukur melalui indikator kecepatan layanan, ketepatan layanan, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Penyusunan indikator dalam kuesioner ini mengacu pada literatur administrasi publik serta regulasi yang berlaku mengenai pelayanan publik (Priadana & Sunarsi, 2021). Langkah analisis data dalam penelitian ini

diawali dengan uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk memastikan setiap item pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur indikator variabel yang dimaksud, serta uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* untuk menguji konsistensi jawaban responden. Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif guna menggambarkan karakteristik responden serta kondisi pelayanan pertanahan secara umum. Tahap akhir adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh profesionalitas ASN terhadap kualitas pelayanan publik, dengan pengujian model melalui uji F (signifikansi simultan), uji t (signifikansi parsial), serta koefisien determinasi (R^2) untuk melihat kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan desain metodologi yang lebih rinci ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan temuan yang valid, reliabel, serta memiliki daya jelaskan yang kuat terkait hubungan profesionalitas ASN dengan kualitas pelayanan publik di sektor pertanahan, khususnya di Kota Gorontalo.

Hasil dan Pembahasan

1. Tingkat Profesionalitas ASN di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat profesionalitas ASN di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berada pada kategori cukup baik dengan skor rata-rata 3,72 (skala 1–5). Dari empat dimensi yang diukur, kompetensi memperoleh skor tertinggi yaitu 3,85. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar ASN telah memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam melaksanakan tugas, khususnya pada aspek pelayanan administrasi pertanahan (Ismail, Noch, & Mustajab, 2024). Dimensi integritas menempati posisi kedua dengan skor 3,80 yang menggambarkan bahwa ASN relatif konsisten menjalankan tugas sesuai aturan dan menjaga sikap etis dalam pelayanan. Dimensi disiplin memperoleh skor 3,68 yang berarti cukup baik, meskipun masih ditemukan keterlambatan dalam proses pelayanan tertentu. Sementara itu, dimensi inovasi mendapat skor terendah yaitu 3,56. Kondisi ini menunjukkan bahwa ASN masih kurang optimal dalam menghasilkan terobosan pelayanan, terutama yang berbasis teknologi digital (Heriyani, Lambe, & Lamba, 2025). Dengan demikian, profesionalitas ASN di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dapat dikatakan cukup baik dengan kekuatan utama pada aspek kompetensi dan integritas, serta kelemahan pada aspek inovasi. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalitas ASN di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo cukup baik dalam aspek kompetensi, integritas, dan disiplin, namun masih lemah dalam aspek inovasi. Hal ini mengindikasikan bahwa pola pelayanan masih sangat konvensional dan belum sepenuhnya menyesuaikan dengan tuntutan era digitalisasi pelayanan public (Kusnanto, 2024). Tingginya skor kompetensi menunjukkan bahwa ASN memiliki bekal teknis yang memadai, namun keterbatasan dalam inovasi membuat pelayanan publik masih menghadapi kendala efektivitas dan efisiensi.

Tabel 1. Tingkat Profesionalitas ASN

No	Dimensi Profesionalitas	Rata-rata Skor (1–5)	Kategori	Interpretasi
1	Kompetensi	3,85	Baik	ASN memiliki kemampuan teknis dan pengetahuan memadai dalam tugas administratif
2	Integritas	3,8	Baik	ASN relatif konsisten menjalankan aturan dan menjaga sikap etis
3	Disiplin	3,68	Cukup Baik	Kehadiran dan kepatuhan ASN cukup baik, meskipun masih ada keterlambatan pelayanan

4	Inovasi	3,56	Cukup Baik	ASN masih rendah dalam menghadirkan inovasi berbasis teknologi digital
	Rata-rata Total	3,72	Cukup Baik	Profesionalitas ASN cukup baik, kuat pada kompetensi & integritas, lemah pada inovasi

Sumber : Hasil Penelitian 2025

Hasil ini menegaskan posisi penting profesionalitas ASN dalam pelayanan publik, sebagaimana dikemukakan Dwiyanto (2021) bahwa birokrasi profesional merupakan fondasi utama dalam membangun pelayanan publik yang responsif dan akuntabel. Namun demikian, penelitian ini juga menambahkan perspektif baru bahwa profesionalitas ASN tidak hanya diukur dari kemampuan teknis (kompetensi) dan perilaku etis (integritas), tetapi juga dari kemampuan adaptif terhadap inovasi dan perkembangan teknologi (Sinaga, Sunarto, Hafiz, & Aji, 2025). Inilah sisi orisinalitas temuan penelitian ini yang memberikan kontribusi pada diskursus tentang reformasi birokrasi di Indonesia, khususnya dalam sektor pertanahan.

2. Kualitas Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

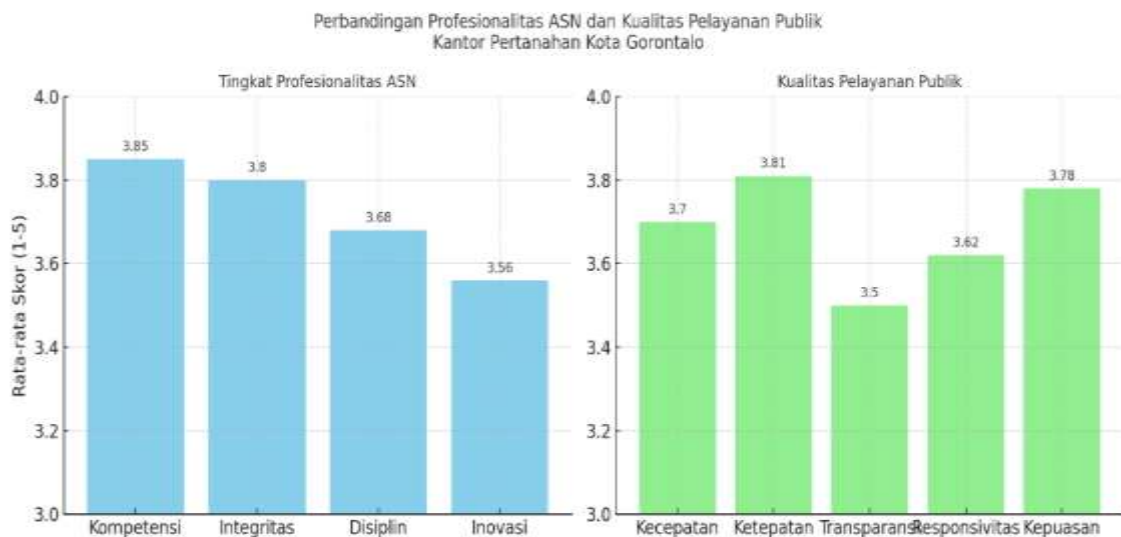
Kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo secara umum menunjukkan kategori *cukup baik* dengan nilai rata-rata 3,68 dari skala Likert 1–5. Hasil ini menggambarkan bahwa pelayanan publik telah berjalan sesuai standar minimal, meskipun masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki. Dari lima indikator yang diteliti, aspek ketepatan pelayanan memperoleh skor tertinggi sebesar 3,81. Hal ini menunjukkan bahwa dokumen pertanahan yang diterbitkan, seperti sertifikat dan surat keterangan, umumnya sudah sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku, sehingga masyarakat merasa cukup yakin dengan validitas dan keabsahan produk pelayanan. Keunggulan pada dimensi ini menegaskan bahwa ketelitian ASN dalam menjaga akurasi dokumen cukup terjaga, sejalan dengan penelitian Utami dan Dewi (2020) yang menekankan bahwa ketepatan administrasi menjadi tolok ukur utama kepercayaan masyarakat terhadap layanan pertanahan. Indikator kepuasan masyarakat berada pada posisi kedua dengan skor rata-rata 3,78. Secara umum, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diterima cukup memuaskan, terutama terkait ketepatan hasil dokumen dan sikap ASN yang ramah. Namun demikian, kepuasan ini belum menyeluruh karena masih ditemukan keluhan terhadap waktu penyelesaian layanan dan kurangnya informasi yang jelas mengenai biaya maupun alur pelayanan. Hasil ini mendukung penelitian Sari & Sumarno (2025) yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam layanan publik sangat ditentukan oleh konsistensi penerapan standar pelayanan minimal.

Indikator kecepatan pelayanan memperoleh skor rata-rata 3,70. Meskipun tergolong cukup baik, kecepatan penyelesaian pelayanan belum sepenuhnya stabil. Beberapa layanan seperti pengukuran tanah dapat diselesaikan dalam waktu singkat, namun proses sertifikasi tanah masih membutuhkan waktu yang lama akibat ketergantungan pada validasi lintas unit kerja. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Handini (2025) yang menyatakan bahwa hambatan koordinasi antarbagian birokrasi sering menjadi faktor penghambat kecepatan pelayanan publik. Dimensi responsivitas ASN memperoleh skor 3,62, yang berarti ASN cukup tanggap dalam merespons keluhan masyarakat, namun tindak lanjutnya masih belum optimal. Beberapa responden menilai bahwa keterbatasan jumlah pegawai dan tingginya beban kerja membuat respon terhadap pengaduan masyarakat kurang cepat. Hasil ini mendukung pandangan Dwiyanto (2021) bahwa responsivitas birokrasi dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dalam mengelola beban pelayanan. Indikator dengan skor terendah adalah transparansi pelayanan yang

hanya mencapai 3,50. Masyarakat masih menilai bahwa alur pelayanan cenderung rumit, informasi biaya tidak selalu disampaikan secara terbuka, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung keterbukaan masih terbatas. Rendahnya skor transparansi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi pelayanan publik yang menuntut keterbukaan informasi dengan praktik di lapangan. Hasil ini selaras dengan penelitian Sopyan & Putra (2025) yang menemukan bahwa transparansi merupakan salah satu tantangan utama dalam reformasi pelayanan publik di sektor pertanahan.



Gambar 1. Bagan Kualitas Pelayanan Publik
Sumber: Hasil Penelitian 2025

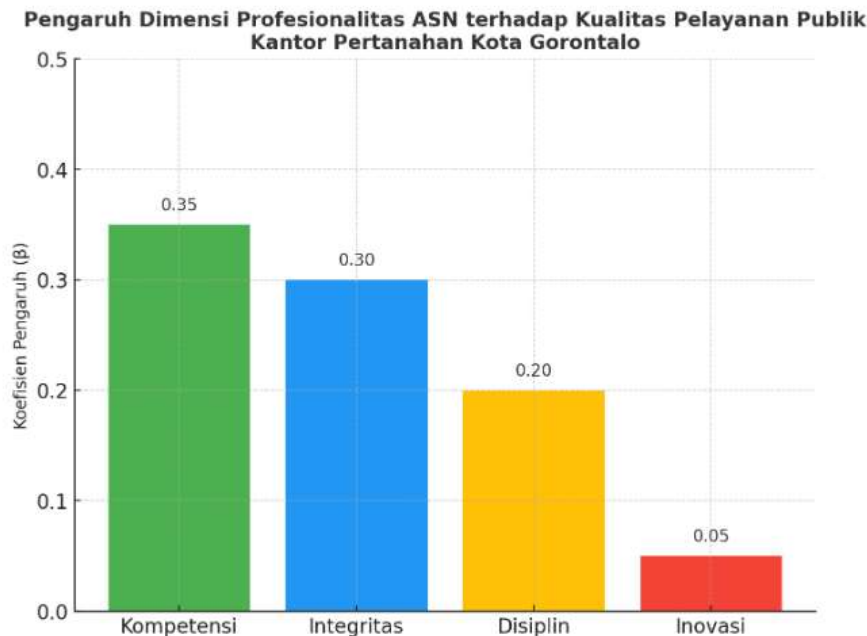


Gambar 2. Bagan Perbandingan Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Publik
Sumber: Hasil Penelitian 2025

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Keunggulan terdapat pada aspek ketepatan dokumen dan kepuasan masyarakat, sementara kelemahan utama terletak pada transparansi informasi dan tingkat responsivitas ASN. Dengan demikian, strategi perbaikan yang perlu dilakukan adalah meningkatkan keterbukaan informasi publik melalui pemanfaatan teknologi digital, memperbaiki sistem pengelolaan pengaduan masyarakat agar lebih responsif, serta memperkuat koordinasi lintas unit untuk mempercepat proses pelayanan. Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan di Kota Gorontalo.

3. Pengaruh Profesionalitas ASN terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa profesionalitas ASN memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,48. Angka ini berarti bahwa sekitar 48% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh faktor profesionalitas ASN, sementara 52% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti sarana-prasarana, sistem regulasi, ketersediaan teknologi, dan partisipasi masyarakat.



Gambar 3. Dimensi Profesionalitas ASN

Sumber: Hasil Penelitian 2025

Jika ditinjau berdasarkan dimensi profesionalitas, kompetensi dan integritas ASN terbukti berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan ($p < 0,05$). Artinya, semakin tinggi kemampuan teknis ASN dalam mengelola layanan pertanahan serta semakin kuat integritas dalam menjaga kejujuran dan etika kerja, maka semakin baik pula kualitas layanan yang diterima masyarakat. Sebaliknya, inovasi tidak berpengaruh signifikan, yang menunjukkan bahwa meskipun inovasi penting dalam pelayanan publik modern, masyarakat lebih menekankan pada keandalan prosedur dan kejujuran aparatur dalam urusan pertanahan (Hardiyansyah, 2018). Temuan ini sejalan dengan Widyanti (2024) yang menegaskan kompetensi dan integritas ASN sebagai faktor dominan dalam membangun kepuasan masyarakat, tetapi berbeda dengan Gia, Rahmisyari, & Sabir (2022) yang menekankan peran penting inovasi digital dalam mempercepat layanan publik. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik layanan pertanahan yang lebih menekankan validasi data hukum dan administrasi, sehingga aspek keandalan teknis dan integritas lebih menentukan dibanding inovasi.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa profesionalitas ASN tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga mencerminkan etika, tanggung jawab, dan komitmen terhadap pelayanan yang adil dan sesuai aturan. Dalam konteks Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, profesionalitas ASN menjadi jembatan untuk membangun kepercayaan masyarakat, yang tumbuh ketika layanan diberikan sesuai prosedur, bebas diskriminasi, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu diawali dengan penguatan kompetensi dan integritas ASN, serta dilengkapi dengan strategi pengembangan inovasi digital dan transparansi informasi agar pelayanan publik mampu menjawab tuntutan era modern.

4. Diskusi terhadap Temuan Penelitian

Hasil penelitian ini menegaskan peran sentral profesionalitas ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di sektor pertanahan. Dimensi kompetensi dan integritas terbukti dominan dalam menentukan kualitas layanan, sementara inovasi justru menunjukkan kontribusi yang rendah. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun inovasi sering dianggap sebagai motor modernisasi birokrasi, dalam konteks pertanahan masyarakat lebih menilai kepastian prosedur, kejujuran, dan ketepatan administrasi sebagai faktor utama kepuasan layanan. Kontribusi baru penelitian ini terletak pada penemuan bahwa keterbatasan inovasi di sektor pertanahan merupakan hambatan utama reformasi pelayanan publik, yang berbeda dengan banyak penelitian terdahulu di sektor lain yang menekankan pentingnya inovasi digital sebagai faktor kunci percepatan layanan (misalnya Gia et al. (2022)). Karakteristik layanan pertanahan yang berbasis dokumen hukum dan validasi administratif membuat kompetensi teknis dan integritas ASN lebih menentukan daripada inovasi. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman dalam literatur administrasi publik bahwa peran inovasi dalam pelayanan publik bersifat kontekstual: sangat penting pada sektor berbasis teknologi dan pelayanan cepat, tetapi relatif kurang dominan pada layanan yang berorientasi legal-formal seperti pertanahan. Penelitian ini mempertegas bahwa profesionalitas ASN harus dipahami secara multidimensional. Profesionalitas bukan hanya persoalan keterampilan teknis dan etika kerja, melainkan juga mencakup kemampuan adaptif ASN untuk berinovasi dan meningkatkan transparansi. Dalam konteks Kota Gorontalo, profesionalitas ASN masih terbatas pada aspek kompetensi dan integritas, sehingga perlu diarahkan pada penguatan inovasi digital dan keterbukaan informasi. Dengan menyoroti konteks khusus pertanahan, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis bahwa model profesionalitas ASN tidak bersifat universal, tetapi sangat dipengaruhi karakteristik sektor layanan. Secara praktis, temuan ini merekomendasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pertanahan tidak hanya membutuhkan penguatan kompetensi dan integritas ASN, tetapi juga transformasi digital dan strategi transparansi yang lebih sistematis. Hal ini memberikan perspektif baru bagi literatur administrasi publik di Indonesia sekaligus menjadi rujukan dalam kebijakan reformasi birokrasi di sektor pertanahan.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa profesionalitas ASN di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo berada pada kategori baik, dengan kekuatan utama pada aspek kompetensi dan integritas, sementara inovasi masih relatif rendah. Dari sisi kualitas pelayanan publik, hasilnya tergolong cukup baik, terutama pada indikator kecepatan, ketepatan, responsivitas, dan kepuasan masyarakat, meskipun transparansi masih menjadi kelemahan yang perlu dibenahi. Analisis regresi menunjukkan bahwa profesionalitas ASN berkontribusi sebesar 48% terhadap variasi kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti sarana-prasarana, regulasi, dan teknologi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pertanahan perlu diarahkan pada penguatan kapasitas teknis ASN, pembangunan etika pelayanan, perbaikan transparansi, serta pengembangan inovasi berbasis digital agar pelayanan semakin akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Daftar Pustaka

Adekamwa, A., Mursalim, M., & Indrayanti, I. (2024). Tren Penelitian Pelayanan Publik di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(3), 240–263.

- Creswell, J. W. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM Press.
- Fauzan, R. (2024). Menuju Aparatur Sipil Negara ASN Bertaraf Internasional. *Public Service and Governance Journal*, 5(1), 178–197.
- Gia, A. N. Rahmisyari, R., & Sabir, M. (2022). Bureaucratic Innovation and Digital Transformation in Public Service Delivery. *Journal of Public Administration and Governance*, 12(3).
- Handini, F. A. P. (2025). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Perspektif Asas Kemanfaatan (Studi Kasus Kelurahan Pekalangan Kecamatan Pekalipan)*. (Doctoral dissertation, S1-Hukum Tata Negara UIN SSC).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Heriyani, H., Lambe, K. H. P., & Lamba, S. E. (2025). Analisis Pengawasan Pemerintah Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Puncak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 199–208.
- Ismail, H., Noch, M. Y., & Mustajab, D. (2024). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 7(3), 292–309.
- Kusnanto, K. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul Pasca Penyederhanaan Birokrasi*. (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD" APMD").
- Monintja, V. L., Sambiran, S., & Mantiri, M. S. (2017). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Ramadian, A., Mohamad Rizan, M. M., & Suhud, U. (2021). *Manajemen Strategi Pengembangan Aparatur Negara*. Ahlimedia Book.
- Sandiasa, G., & Agustana, P. (2018). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1–8.
- Sari, J. N. P. & Sumarno, D. A. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Administrasi Dpmpstsp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung*. (Doctoral dissertation, IPDN).
- Sinaga, R. C., Sunarto, E. P., Hafiz, Z., & Aji, P. (2025). Reformasi Birokrasi Melalui Regenerasi Aparatur Sipil Negara Dalam Mewujudkan Birokrasi Yang Transformatif di Era Digital:- *Journal of Social Contemplativa*, 3(2), 114–125.
- Sinurat, B. H., Saleh, T., Yosminaldi, Y., & Junengsih, J. (2025). Kinerja Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Asmat, Tahun 2024. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 2946–2957.
- Sopyan, E., & Putra, M. R. A. (2025). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pembangunan Infrastruktur Jalan: Studi Kasus Dinas PUPRP Kabupaten Ciamis. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 5(1), 139–155.
- Sudrajat, A. (2011). Mengapa Pendidikan Karakter. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 1(1), 47–58.

- Suryanto, A., & Sudrajat, A. (2021). *Manajemen ASN (Outlook)*. Jakarta: Asosiasi Profesi Widyaaiswara Indonesia. Retrieved from 978-623-98929-4-4
- Widyanti, R. (2024). *Pengaruh Profesionalisme Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Direktorat Jendral Otonomi Daerah Kementrian Dalam Negeri*. (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Yulianto, A., & Harsoyo, H. (2023). Kualitas Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Aparatur Sipil Negara (ASN) Bertaraf Internasional. *Mimbar Administrasi FISIP UNTAG Semarang*, 20(2), 246–261.