

ANALISIS PROFESIONALISME APARATUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN PINANG KENCANA

Evita Sandra¹, Putri Syahniah Agustina²

^{1,2} Program Studi S1 Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang
evitasandra.es@gmail.com, ptrsyhngst@gmail.com

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana profesionalisme aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor kelurahan pinang kencana. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak sepuluh orang dengan menggunakan metode pengambilan sampel *non-probability*, yaitu *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Objek penelitian pada kantor kelurahan pinang kencana. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu, wawancara dan dokumentasi. Dimana masing-masing informan menjawab pertanyaan yang dibuat berdasarkan variabel dan indikator dalam penelitian, yaitu kemahiran dalam mempergunakan peralatan, kesiapan, tanggung jawab, disiplin dan sikap pegawai. Hasil peneliti menunjukkan, bahwa dari 5 (lima) indikator profesionalisme yang digunakan dalam penelitian ini dapat disimpulkan profesionalisme pegawai kantor kelurahan pinang kencana dalam kategori kurang baik. Hal yang dapat direkomendasikan pada penelitian ini adalah untuk pimpinan atau lurah agar terus memberikan peluang kepada para pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bekerja, agar tegas dalam pemberian sanksi kepada para pegawai yang kurang disiplin, agar mendorong kepada para pegawai untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, melayani secara sopan, santun, ramah tamah, komunikatif dan responsif terhadap masyarakat. Dan untuk para pegawai agar terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tentang pekerjaan melalui pendidikan dan pelatihan, meningkatkan kedisiplinan, serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hendaknya tepat waktu, bersikap ramah tamah, sopan, santun, komunikatif dan responsif terhadap masyarakat.

Kata Kunci : Profesionalisme, Aparatur, Pelayanan Publik

Abstract: *The purpose of this research was to find out how the professionalism of the apparatus in improving public services at the pinang kencana village office was. This research used a sample of 10 people using a non-probability sampling method, namely purposive sampling. The method used in this research is qualitative method. The object of research is the pinang kencana village office. Data was collected in two ways, namely, interviews and documentation. Where each informant answered questions made based on variables and indicators in the research, namely proficiency in using equipment, readiness, responsibility, discipline and employee attitudes. The results of the research show that from the 5 (five) indicators of professionalism used in this research, it can be concluded that the professionalism of the pinang kencana village office employees is in the poor category. What can be recommended in this research is for leaders or village heads to continue to provide opportunities for employees to improve their knowledge and work skills, to be firm in giving sanctions to employees who lack discipline, to encourage employees to provide timely services, serve in a polite, courteous, friendly, communicative and responsive manner to the community. And for employees to continue to improve their skills and knowledge about work through education and training, improve discipline, and in providing services to the community, they should be on time, be friendly, polite, communicative and responsive to the community.*

Keywords: *Professionalism, Apparatus, Public Service*

PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan cita-cita nasional yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan untuk mencapai tujuan nasional, perlu dibentuk lembaga sipil nasional yang utuh, profesional, dan netral yang bebas dari campur tangan politik, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme dan mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, serta mampu berperan sebagai unsur pengikat yang berdasarkan persatuan dan kesatuan Pancasila dan negara.

Dalam hal ini Aparatur Sipil Negara salah satunya adalah pegawai kelurahan, tugas dari aparatur kelurahan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk melayani masyarakat dalam aparatur sipil kelurahan diharapkan dapat menjadi pedoman untuk mengembangkan karir sebagai pelayan publik, dan sekaligus berusaha untuk menciptakan sumber daya manusia yang tangguh dan berkualitas, dimana kelurahan adalah perangkat daerah kabupaten atau kota yang berdomisili di wilayah kecamatan dan bertanggung jawab kepada walikota melalui wilayah.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 membahas tentang kelurahan, kelurahan disebut sebagai gabungan antara beberapa Rukun Warga (RW). Kelurahan termasuk bagian dari unsur pemerintahan yang berkaitan langsung terhadap

masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah dan peraturan menteri dalam negeri Nomor 57 Tahun 2007 membahas tentang petunjuk rangkaian penataan organisasi perangkat daerah, hal ini menyatakan pembentukan organisasi daerah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat di setiap daerah.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 unsur-unsur penunjang jalannya aktivitas antaralain kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kemudahan akses, ketertiban, kesopanan serta keramahan dan kenyamanan. Penyelenggaraan pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan serta diterbitkan selaku jaminan terdapatnya kepastian untuk penerima pelayanan. Menurut kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan ialah dimensi yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi serta ataupun penerima pelayanan; waktu penyelesaian; bayaran pelayanan; produk pelayanan; sarana serta prasarana; kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pada penelitian ini, tempat yang menjadi objek, yakni kantor kelurahan pinang kencana merupakan salah satu kantor kelurahan yang ada di Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kantor Kelurahan

Pinang Kencana yang terletak di Jalan WR. Supratman KM. 15 yang berbatasan dengan wilayah Kabupaten Bintan. Adapun rumusan dan tujuan penelitian, yaitu bagaimana profesionalisme aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor kelurahan pinang kencana dan untuk mengetahui bagaimana profesionalisme aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor kelurahan pinang kencana.

Ditemukan permasalahan dari hasil wawancara kepada narasumber, permasalahan ini juga diperkuat dengan data pendidikan, jabatan dan pelatihan pegawai kantor kelurahan pinang kencana, terdapat delapan orang pegawai yang menduduki jabatan yang memiliki latar belakang pendidikan pada tingkatan Sekolah Menengah Atas (SMA). Dan juga hanya dua dari delapan orang yang mengikuti pelatihan sehingga kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki terbatas. Dari hasil wawancara pra *survey* menunjukkan, bahwa sikap pegawai dinilai tidak sebagaimana mestinya karena terdapat dalam melayani masyarakat dengan sikap yang kurang baik dan acuh tidak acuh terhadap masyarakat sehingga proses pelayanan yang ada di kantor kelurahan pinang kencana terkesan kurang ramah. Dari hasil wawancara pra *survey* tentang kedisiplinan dalam absensi menunjukkan, bahwa terdapat pegawai yang

sering izin istirahat melebihi waktu yang ditentukan dan kepentingan serta alasan pribadi masing-masing, hal ini juga didukung dengan data absensi yang menunjukkan, bahwa ada beberapa pegawai yang tidak masuk kerja yang dapat menghambat penyelesaian pekerjaan yang ada di kantor.

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti kemukakan, bahwa peneliti tertarik untuk meneliti tentang judul “Analisis Profesionalisme Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Pinang Kencana.

TINJAUAN TEORI

Menurut Martin Jr (Murdiansyah *et al.*, 2021) karakteristik profesionalisme aparatur yang menjadi indikator profesionalisme kerja pegawai, sebagai berikut:

1. Kemahiran dalam mempergunakan peralatan, yaitu kemahiran adalah unsur kedewasaan yang terkait dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan, serta dari pengalaman. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh kualifikasi pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu pada potensi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
2. Kesiapan, yaitu ketersediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan pemberian

- informasi yang jelas kepada pelanggan.
3. Tanggung jawab, yaitu dalam pelayanan, persyaratan akuntabilitas atas setiap kegiatan untuk kepentingan publik penting untuk kelangsungan pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan. Tanggung jawab agen layanan, termasuk memberikan layanan tepat waktu, adalah untuk berkomunikasi dengan publik sesegera mungkin jika terjadi sesuatu yang perlu segera diadakan laporannya. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dilimpahkan bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan penyelesaian pengaduan atau permasalahan dalam penyelenggara pelayanan publik.
 4. Disiplin, yaitu secara teoritis loyalitas berkaitan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal kepatuhan terhadap hukum yang berlaku. Disiplin akan diterapkan dengan tepat jika karyawan dapat mentaati peraturan yang ada. Loyalitas tidak membedakan dalam pemberian layanan berdasarkan kelompok tertentu.
 5. Sikap pegawai, yaitu setiap orang di perusahaan memiliki keterampilan, bakat, dan pengetahuan yang diperlukan untuk dapat memberikan layanan tertentu. Sopan santun, rasa hormat, perhatian, simpati dan komunikasi yang baik dalam arti memberikan informasi kepada

masyarakat dengan bahasa yang dimengerti dan selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana profesionalisme aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor kelurahan pinang kencana. Jenis data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan, wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 142 orang dan sampel sebanyak 10 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan, *purposive sampling*. Teknik pengolahan data menggunakan tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Teknik analisis data menggunakan uji kredibilitas, yaitu triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwasanya pegawai kantor kelurahan pinang kencana kurang profesional dalam melayani masyarakat, hal ini terbukti dari pengukuran indikator kemahiran dalam mempergunakan peralatan. Kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang dimiliki pegawai kantor kelurahan pinang kencana masih dikategorikan kurang baik, diikuti hasil verifikasi menyatakan masih banyak pegawai

kantor kelurahan pinang kencana yang berlatar belakang pendidikan tidak sesuai dan tidak semua memperoleh keterampilan berupa pelatihan yang berakibat pada tidak kesesuaian penempatan pekerjaan sehingga berdampak kepada keterampilan dan pemahaman pegawai dalam melaksanakan tugasnya, seperti dalam penggunaan komputer dan alatkerja kantor lainnya yang berimbas kepada ketidak efisienan.

Untuk indikator kesiapan juga dapat dinilai belum baik dengan keterbatasan pemahaman dan keterampilan pegawai sehingga kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat masih kurang gesit dan kurang terlatih dalam pemberian informasi yang tepat. Pernyataan ini juga berkaitan pada indikator tanggung jawab, yang dimanapegawai kantor kelurahan masih kurang optimal dalam melayani masyarakat di indikasikan terdapat tidak kesesuaian waktu yang ditetapkan, selain itu pegawai kantor juga tidak informatif sehingga penyebaran info tidak merata.

Pada indikator disiplin, terlihat masih adanya pegawai yang tidak berada di kantor saat jam kerja berlangsung yang dipergunakan untuk keperluan pribadi, selain itu juga didapatkan data absensi pegawai yang terdapat ketidak hadiran pegawai dengan tanpa keterangan. Selanjutnya untuk indikator sikap pegawai diketahui bahwa pegawai memiliki sikap acuh tak acuh serta

kurang responsif terhadap keluhan dari masyarakat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pegawai kantor kelurahan pinang kencana dalam kategori kurang baik.

SARAN

Teruntuk objek yang diteliti untuk bapak lurah, senantiasa mendorong para pegawai untuk menambahkan pengetahuan dan keterampilan guna menunjang pekerjaan, memberikan sanksi kepada pegawai yang tidak taat aturan (pegawai sering meninggalkan pekerjaan di jam kerja), mendorong pegawainya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu dan dengan sikap sopan, santun, ramah tamah, komunikatif dan responsif terhadap masyarakat.

Untuk semua pegawai, dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui peningkatan jenjang pendidikan dan mengikuti pelatihan, seminar baik yang diusulkan kantor maupun secara mandiri, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hendaknya tepat waktu, bersikap ramah tamah, sopan santun, komunikatif, dan responsif terhadap masyarakat, hendaknya meningkatkan rasa kedisiplinan, seperti selalu berada di kantor pada saat jam

pelayanan.

Teruntuk calon peneliti selanjutnya

Disarankan kepada calon peneliti untuk menggali indikator yang tepat dengan objek penelitian sebagai tolok ukur dari variabel yang digunakan. Terakhir, buatlah pedoman wawancara yang sesuai dengan poin-poin indikator dan fenomena yang terjadi pada objek penelitian tersebut bertujuan untuk memperoleh hasil yang akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Athoillah, A. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen* (B. A. Saebani (ed.); 2nd ed.). CV PustakaSetia.
- Badrudin. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen* (5th ed.). Alfabeta, Bandung.
- Budihargo, B. (2017). Profesionalisme Ditinjau Dari..., Bayuaji Budihargo, Fakultas Psikologi UMP., *Profesionalisme*, 4(1), 11–30. http://repository.ump.ac.id/2750/3/BA_BII_BayuajiBudihargo_Psikologi.pdf
- Canaldhy, R. S. (2016). Profesionalisme aparatur pemerintah kota Yogyakarta (studi kasus kantor catatan sipil). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 1(1), 14–18. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/695>
- Damaiyanto, D., Kusuma, A. R., & Karim, A. (2017). Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 3(1), 24–36.
- Daraba, D. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Vol. 148). Leisyah.
- Darwin, E. (2015). *Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sario*. 1–10.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hanibe, A. M., Sambiran, S., & Kairupan, J. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Hasibuan, A. (2017). Etika Profesi Profesionalesme Kerja. *In Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol.53, Issue 9).
- Lembah, A. I. (2017). Profesionalisme Aparatur Birokrasi Di Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Katalogis*, 5(5), 29–37.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (14th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Alfabeta, CV.
- Murdiansyah, H., Enggok, M. S., & Febrianor, A. (2021). Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pengurusan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru). *JA Political Science (General)*, 1–9.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM U\Untag Surabaya*, 1(2), 251–266.
- Oroh, A. W., Pioh, N., & Undap, G. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).

- Radjab, E., & Andi, J. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Vol. 148).
- Rengifurwarin, Z. A. (2020). Analysis of Public Service Professionalism at the Department of Population and Civil Registration Ambon City. *International Journal of Science and Society*, 2(4), 2020. <http://ijsoc.goacademica.com>
- Sibagariang, S. A., & Sotarduga, S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Salman Pekanbaru 2020.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (26th ed.). Alfabeta ,CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (3rd ed.). Alfabeta, Bandung.
- Susan Eri. (2019). Manajemen Sumber Daya manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2, 952–962.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (10th ed.). Prenadamedia Group.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Wahjono, S. I., Marina, A., Andi, W., & Akhmad, D. (2019). *Pengantar Manajemen* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada, Depok.