

# PROFESIONALITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MALANGBONG KABUPATEN GARUT

**Rival Febiana**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

Email: febiana.rival@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilatarbelakangi profesionalitas dalam pelayanan publik di kantor kecamatan malangbong kabupaten garut yang belum optimal. Hal itu terlihat dari beberapa indikator masalah yaitu: kurangnya kualitas pelayanan di kantor kecamatan malangbong kabupaten garut, kurangnya akuntabilitas aparatur kecamatan malangbong dalam proses pelayanan, kurang mendukungnya fasilitas sarana dan prasarana di kantor kecamatan dalam pelayanan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sumber data terdiri dari data primer dengan jumlah 8 informan dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa profesionalitas dalam pelayanan publik di kantor kecamatan malangbong kabupaten garut yang diukur dengan 4 dimensi dan terdiri dari 8 indikator, hambatan-hambatan yang dihadapi terkait profesionalitas dalam pelayanan publik yaitu belum mendukungnya sarana dan prasarana dalam kegiatan pelayanan, prosedur pelayanan belum berjalan dengan efektif dan efisien, kurang optimalnya tugas dan tanggung jawab pegawai dalam pelaksanaan pelayanan, dan belum memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat yang diberikan pelayanan.*

**Kata Kunci:** *Profesionalitas, Pelayanan Publik, Kecamatan Malangbong*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara demokrasi yang memiliki sebuah pemerintahan yang dijadikan sebagai tolak ukur utama dalam upaya pembangunan sehingga fungsi dalam pelayanan publiknya pun harus selalu ditingkatkan. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kualitas kinerja

aparatur pemerintah yang bertugas dalam pemerintahan.

Era reformasi yang terjadi kritisnya sebuah pandangan masyarakat terhadap sistem pemerintahan saat ini, salah satu faktor tersebut adalah yang menyebabkan sistem pemerintahan Indonesia semakin berkembangnya asas demokratis demi terwujudnya good government dan good governance

untuk mengubah pandangan masyarakat tentang birokrasi pemerintahan yang selalu dipandang rumit dan berbelit-belit. Era reformasi yang identik dengan hak asasi, masyarakat selalu merasa kurang puas atas pelayan pemerintahan saat ini.

Salah satu persoalan mendasar yang masih dihadapi oleh birokrasi adalah profesionalisme, terutama profesionalisme aparatur atau sumber dayanya. Profesionalisme merupakan persoalan yang multikompleks, perlunya profesionalisme sebagai pemahaman dan konsep idealisme profesional, sering dijadikan sebagai kebutuhan akan keberadaan aparatur dalam penyelenggaraan negara. Aparatur yang profesional antara lain yang efisien dalam penggunaan sumber daya dan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran kebijakan dan program yang berbeda.

Peningkatan profesionalisme pelayanan publik merupakan upaya membangun kepercayaan masyarakat, karena terkait dengan struktur, perilaku, dan perubahan kebiasaan lama yang dianggap tidak baik. aparatur pemerintah harus akuntabel atau peka terhadap akuntabilitas internal atas segala sesuatu yang mereka lakukan. Selain itu, etika dan etika pelayanan publik sebagai dasar berperilaku, mampu menumbuhkan kesadaran sosial, mendengarkan aspirasi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat dari semua strata ASN harus bertanggung jawab secara etis. Setiap instansi harus mampu merespon

keinginan dan kebutuhan warganya dengan memberikan pelayanan aksesibilitas yang setara kepada seluruh warga negara secara transparan, aman, cepat, murah dan nyaman.

*Profesionalitas* harus mengedepankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan fungsi dan tugas pokoknya daripada kepentingan-kepentingan lainnya. Dalam memberikan pelayanan, aparatur cenderung inovatif dan kreatif untuk memberikan kepuasan dan kualitas kinerja yang lebih baik kepada masyarakat. Lembaga yang Profesional merupakan lembaga yang ketersediaan terhadap aspek layanan sudah berjalan secara baik. Sumber Daya Manusia yang kompeten, sarana prasarana yang memadai dan infrastruktur lainnya memenuhi standar kebutuhan masyarakat, sehingga pemberian layanan berjalan secara profesional sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Aparatur Pemerintah seharusnya dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik dan memuaskan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah hendaknya memberikan kepastian mengenai standar pelayanan, prosedur pelayanan, dan peraturan-peraturan yang lainnya secara jelas agar lebih mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Tetapi di Kantor Kecamatan Malangbong pelayanan terhadap masyarakat masih dinilai kurang Profesional sehingga pelayanan oleh Aparatur kecamatan terhadap

masyarakat belum optimal. Adapun indikator permasalahan yang peneliti temukan yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya kualitas pelayanan di kantor kecamatan malangbong kabupaten garut, hal itu di buktikan dengan Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan dalam memberikan pelayanan.
2. Kurangnya akuntabilitas aparatur Kecamatan dalam proses pelayanan, hal itu dibuktikan masih adanya kelalaian dalam memberikan jaminan waktu yang tidak bisa ditentukan sehingga prosedur pelayanan menjadi lama.
3. Kurang mendukungnya fasilitas sarana dan prasarana di kecamatan malangbong dalam pelayanan, hal itu dibuktikan dengan sempitnya ruang pelayanan publik dan tempat tunggu pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Profesionalitas dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut?

## **KAJIAN PUSTAKA**

Menurut Imawan (1997:77) profesionalisme yaitu dijelaskan sebagai berikut:

Profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Aktivitas kerja itu

lazim berhubungan dengan penghasilan dalam bentuk uang. Untuk menciptakan kadar profesionalitas dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang mendukung.

Sedangkan Menurut Siagian (2000:163), “profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat.”

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme menurut Depdagri (dalam Andriyani 2015) adalah:

- a. Performance
- b. Akuntabilitas Pegawai
- c. Loyalitas Pegawai
- d. Kemampuan Pegawai

Performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja. Menurut Gibson (Budihargo 2017), “performance atau kehandalan prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu”.

Menurut Moehariono (2012:95),

Kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Sedangkan menurut Gomes (Budihargo 2017) prestasi kerja dapat dilihat dari:

- 1) Kuantitas kerja
- 2) Kualitas kerja
- 3) Pengetahuan tentang pekerjaan
- 4) Pendapat atau pernyataan yang disampaikan

Dapat ditarik kesimpulan bahwa performance adalah sebuah penggambaran pegawai mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan di dalam suatu organisasi.

Dan akuntabilitas Menurut Bastian (2010:385) menyatakan bahwa: Akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab, menerangkan kinerja, dan tindakan seseorang atau badan hukum dan pimpinan kolektif atau organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Akuntabilitas merupakan suatu kebijakan strategis, hal ini harus di implementasikan untuk menciptakan

kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Dengan demikian akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban kinerja dari seorang atau sekelompok, kepada pihak-pihak yang memiliki wewenang sesuai dengan aturan yang ada.

Loyalitas pegawai yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami (Royen 2007) yaitu:

kesetiaan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan sekerja, berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya. Dengan demikian, maka para pegawai diharapkan supaya mampu menunjukkan loyalitas yang tinggi dalam seluruh aspek pekerjaannya. Loyalitas tidak memandang tingkatan artinya tidak membeda-bedakan pemberian pelayanan kepada setiap orang.

Menurut Hasibuan (2005:94) Kemampuan kerja yaitu:

Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu

kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya.

Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut:

Bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dialayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjujung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik.

Sedangkan menurut Subarsono (Dwiyanto 2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat”.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua Kelompok besar yaitu:

- 1) Pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono, (2018:9) Metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai berikut:

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawanya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Fokus penelitian ini adalah Profesionalitas dalam Pelayanan Publik sebagaimana menurut Menurut

Depdagri (dalam Andriyani 2015) Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme, yaitu: Performance, Akuntabilitas Pegawai, Loyalitas Pegawai, Kemampuan Pegawai. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi, observasi, serta wawancara. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini terdiri dari 8 orang. Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis dengan cara mencari suatu kumpulan dari contoh-contoh data serta menemukan makna yang relevan dengan isu yang akan muncul. Kemudian interpretasi langsung, peneliti melihat pada satu contoh serta menarik makna. Selanjutnya setelah data diperoleh, maka dilanjutkan dengan reduksi data, penyajian data dan menarik sebuah kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui Profesionalitas dalam pelayanan publik di kantor kecamatan malangbong kabupaten garut, penulis menggunakan Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme menurut Depdagri (dalam Andriyani 2015) yang terdapat 4 dimensi yaitu performance, akuntabilitas pegawai, loyalitas pegawai, kemampuan pegawai. Selanjutnya, penulis dapat menguraikan sebagai berikut:

### **1. Performance**

Performance merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan karena dari performance dapat mengukur kinerja dari pelayanan terhadap

masyarakat mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan dari suatu program pelayanan dalam mewujudkan sasaran tujuan, visi, dan misi di Kantor kecamatan malangbong. Dari performance juga harus didukung dari faktor fisik maupun nonfisik. Faktor fisiknya yaitu seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang kegiatan pelayanan serta adanya ruang pelayanan yang memadai. Sedangkan dari nonfisiknya yaitu memberikan prosedur pelayanan yang mudah dimengerti dan memberikan proses pelayanan yang cepat.

Berdasarkan hasil penelitian dimensi performance belum optimal karena terdapat hambatan yaitu belum adanya anggaran yang turun dari APBD untuk keperluan Sarana dan Prasarana di kecamatan malangbong, dan belum ada sosialisasi mengenai prosedur pelayanan terhadap masyarakat dan sistem antrian yang tidak efektif. Hal ini berdampak pada kegiatan proses pelayanan di kecamatan malangbong karena masyarakat merasa kurang nyaman dengan sempitnya ruang pelayanan, dan prosedur pelayanan yang berjalan belum efektif dan efisien karena masih banyak masyarakat yang belum paham mengenai prosedur pelayanan hal itu membuat. Maka dari itu sikap profesionalisme perlu di terapkan di kantor kecamatan malangbong. Seperti yang di kemukakan Menurut Imawan (1997:77) profesionalisme yaitu dijelaskan sebagai berikut:

Profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Aktivitas kerja itu lazim berhubungan dengan penghasilan dalam bentuk uang. Untuk menciptakan kadar profesionalitas dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang mendukung.

Sedangkan Menurut Siagian (2000:163), “profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat.”

Berdasarkan teori di atas bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional dengan mendukungnya dari fisik maupun non fisik, seperti adanya sarana dan prasarana yang memadai dan fasilitas yang memadai serta mendukung kegiatan pelayanan. Dan memberikan prosedur pelayanan yang mudah dipahami dengan tahapan yang jelas dan pasti serta memberikan pemahaman terhadap masyarakat. Menjalankan prosedur yang berlaku harus

terstandarisasi maka pelayanan yang berbelit dan tidak jelas prosedurnya akan semakin terminimalisir. Dengan prosedur pelayanan yang baik serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai maka kualitas pelayanan publik dapat meningkat. Dengan begitu pelayan di kantor kecamatan malangbong kabupaten garut bisa bekerja dengan lebih optimal.

## **2. Akuntabilitas Pegawai**

Akuntabilitas merupakan suatu kewajiban, kewajiban tersebut menunjukkan tanggung jawab yang menghasilkan konsekuensi. Dan konsekuensi tersebut dapat berupa penghargaan atau sanksi. Akuntabilitas pegawai harus mampu mengatasi masalah-masalah seperti pengambilan putusan yang tepat. Dan melayani masyarakat secara adil dan konsisten dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tujuan utama dari akuntabilitas adalah untuk memperbaiki kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Akuntabilitas dimaknai sebagai sebuah hubungan dan proses yang direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal, penempatan sumber daya yang tepat, dan evaluasi kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi akuntabilitas pegawai diketahui belum optimal karena terdapat hambatan yaitu belum pemahannya masyarakat terhadap prosedur pelayanan di Kantor kecamatan, dan ruang pelayanan publik yang kecil serta sempit. Hal ini

berdampak pada tugas dan tanggung jawab pegawai kecamatan selaku pemberi pelayanan yang dinilai masyarakat kurang bertanggung jawab mengenai pelayanan KTP. Dan dengan ruang pelayanan yang kecil dan sempit membuat masyarakat kurang nyaman ketika mengantri untuk dilayani.

Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut:

Bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik.

Dan menurut Siagian (2000:163) menyatakan “bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”.

Berdasarkan teori diatas bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan

secara bertanggung jawab serta harus meningkatkan dari sisi akuntabilitasnya karena pegawai kecamatan harus memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Serta pegawai kecamatan malangbong harus memberikan pelayanan secara professional dengan memberikan pelayanan bermutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, memberikan prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat, serta dapat memberikan kenyamanan. Dengan begitu pelayan di kantor kecamatan malangbong kabupaten garut bisa bekerja dengan lebih optimal.

### **3. Loyalitas Pegawai**

Loyalitas adalah sikap yang menuntut konsistensi, loyalitas merupakan konsep yang berkaitan dengan komitmen dan dedikasi kepada orang lain. Wujud dari loyalitas yaitu rasa hormat dan kepercayaan. Loyalitas adalah nilai berharga dalam kehidupan. Dalam pelayanan Bentuk loyalitas pegawai itu di tunjukan terhadap masyarakat yang dilayani. Loyalitas merupakan kualitas atau kepatuhan seorang pemberi pelayanan terhadap yang masyarakat dilayani yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan. Dalam loyalitas pegawai terhadap masyarakat yang dilayani dapat mempengaruhi beberapa faktor seperti tingkat kepuasan, adanya ikatan emosional dan adanya kepercayaan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi loyalitas pegawai

diketahui berjalan cukup optimal dan tidak terdapat hambatan yang terjadi pada profesionalitas dalam pelayanan publik di kantor kecamatan malangbong kabupaten garut. Hal ini dapat dilihat dari pegawai kecamatan yang tidak memandang tingkatan dan membedakan dalam memberikan pelayanan, pegawai kecamatan juga sudah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan menurut Menurut Purwandari (2008:57) menyatakan bahwa, “Profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara penuh/utuh tanpa mementingkan kepentingan pribadi melainkan mementingkan kepentingan klien serta menghargai klien sebagaimana menghargai diri sendiri”.

#### **4. Kemampuan Pegawai**

Kemampuan pegawai merupakan suatu proses kerja dalam pelayanan yang memberikan pemahaman dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Seseorang yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, bahwa kemampuan merupakan kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada dimensi kemampuan pegawai diketahui berjalan cukup optimal dan tidak terdapat hambatan yang terjadi pada profesionalitas dalam pelayanan publik di kantor kecamatan malangbong kabupaten garut. Hal ini

dapat dilihat dari pegawai dalam memberikan pelayanan dengan adanya kesanggupan dan memberikan respon yang cukup cepat dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Menurut Kurniawan (2005) bahwa professional yaitu:

Istilah professional itu berlaku untuk semua aparat pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Professionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Professionalisme menyangkut kecocokan antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya pegawai pegawai yang professional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Berdasarkan teori diatas bahwa pegawai kecamatan malangbong harus memiliki sebuah sikap kerja professional dengan kemampuan dan ketarampilan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan adanya kemampuan pegawai dengan memiliki sikap professional dapat meningkatkan pelayanan publik di kecamatan malangbong kabupaten

garut dan pelayanannya berjalan dengan lebih optimal.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Profesionalitas dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut dapat di simpulkan bahwa Profesionalitas dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut secara umum dilaksanakan masih kurang optimal. seperti sarana dan prasarana belum sepenuhnya mendukung dalam kegiatan pelayanan, kurang pahamnya masyarakat tentang prosedur pelayanan sehingga belum berjalan efektif dan efisien, kurang pahamnya masyarakat tentang tugas dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan, penyelenggaraan aparatur pemerintahan yang belum memberikan rasa nyaman.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Profesionalitas dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut berupa belum adanya anggaran yang turun dari APBD untuk keperluan sarana dan prasarana, belum ada sosialisasi mengenai prosedur pelayanan terhadap masyarakat dan sistem antrian yang tidak efektif, belum pahamnya masyarakat terhadap prosedur pelayanan di Kantor kecamatan, kurang mendukungnya prasarana yaitu ruang pelayanan publik yang kecil hal ini menyebabkan masyarakat kurang nyaman.

Selanjutnya upaya-upaya yang dilakukan dalam Profesionalitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut yaitu mengusulkan anggaran kepada pemerintah kabupaten garut pada tiap tahun untuk melakukan renovasi ruang pelayanan. Dengan begitu di upayakan nantinya dapat menampung banyak orang di ruang pelayanan publik serta memberikan kenyamanan terhadap masyarakat yang dilayani. Melaksanakan prosedur sesuai dengan SOP (Standar Opreasional Prosedur) yang berlaku dan melakukan evaluasi pelaksanaan SOP pada setiap bulannya. Dan juga Pihak kecamatan menetapkan SP (Standar pelayanan) untuk mengatur tugas dan tanggung jawab pegawai aparatur Kecamatan Malangbong. Dengan prosedur yang terstandar setiap orang baik pengguna pelayanan maupun staf yang memberikan pelayanan akan dapat memanfaatkan ataupun memberikan pelayanan yang semakin baik dan cepat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku-buku**

- Atik, Purwandari. (2008). *Konsep kebidanan sejarah dan profesionalisme*. Jakarta: EGC
- Bastian, Indra. (2010). *Akuntansi Sektor Publik Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat
- Dwiyanto, Agus (2005). *Mewujudkan Good Governance melalui*

- pelayanan publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Imawan. (1997). *Membedah Politik Orde Baru*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Afabeta.
- Kurniawan, Agung (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lewis, Carol W. & Stuard C. Gilman. (2005). *The Ethies Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street*. San Fransisco: Jossey-Bass
- Moehariono. (2012) *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Siagian, Sondang. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumaryadi, I Nyoman. (2010). *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Jurnal Ilmiah:**
- Adriyani, Yesy. (2015). *Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Menyelenggarakan Administrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman.
- Budihargo, Bayuaji. (2017). *Profesionalisme di Tinjau dari Faktor Demografis (Jenis Kelamin, Usia, dan Tingkat Pendidikan) Pada Karyawan Tetap Administratif*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Royen, Rum. (2007). *Profesionalisme Aparatur Pemda Tobasa*. Universitas Sumatra Utara