

PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN PANGANDARAN

Siti Maryani

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail: sitimar872@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurang optimalnya profesionalisme pegawai. Hal itu terlihat dari indikator-indikator masalah antara lain kurangnya rasa tanggung jawab pegawai yang sering menunda pekerjaan yang diberikan dan kurangnya kemahiran dalam mengoperasikan aplikasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Pangandaran?. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang. Adapun teknik pengumpulan datanya yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran masih kurang optimal. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi untuk meningkatkan profesionalisme pegawai berupa kurangnya keinginan pegawai untuk membuka jendela informasi, kemampuan sumber daya manusia pegawai yang kurang memadai dan kurang dapat mengatur waktu kerja. Untuk itu upaya-upaya yang telah dilakukan yaitu melalui pemberian petunjuk teknis pengoperasian alat bantu pekerjaan dan mengikutsertakan pegawai dalam penyelenggaraan pelatihan, meminta pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh ketelitian dan cepat, diberikannya arahan walaupun tidak rutin pada pegawai agar mau memanfaatkan waktu kerja dengan sebaik-baiknya dan dilakukannya sidak pada waktu bekerja sedang berlangsung.

Kata Kunci: *Profesionalisme, Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan “Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang

memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok

ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dilingkungan masing-masing”. Sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan Undang-Undang tentang pelayanan publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai penjabaran dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu upaya untuk mewujudkan *good governance* adalah melakukan pelayanan publik yang baik. Dalam penerapan pelayanan publik yang baik dituntut adanya komitmen dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik agar kebutuhan dari penerima pelayanan dapat terpenuhi. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa profesionalisme kerja pegawai dalam hal ini aparatur negara sangat dibutuhkan agar kualitas pelayanan publik bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Namun dalam kenyataannya dilapangan tidak semua pemberi pelayanan publik memahami tugas dan kewajibannya sebagai pelayan publik, sehingga masih adanya pelayanan publik yang kurang optimal.

Setiap pegawai yang profesional dituntut untuk senantiasa berpegang teguh pada nilai moral, komitmen dan tanggungjawab pada pelayanan publik sehingga dalam melakukan tugas profesi para pegawai profesional mampu bertindak objektif. Dengan demikian, seorang profesional adalah seseorang yang memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan khusus untuk mendukung tugas profesinya.

Profesionalisme kerja pegawai ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut mengacu pada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya. Seorang pegawai atau aparatur sipil negara yang profesional adalah seseorang yang taat hukum, netral, rasional, demokratis, inovatif, mandiri, memiliki integritas tinggi, juga menjunjung etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 11 menyatakan bahwa: ”Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas”.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan ditemukan permasalahan mengenai Profesionalisme Kerja Pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran, hal ini dapat di lihat dari indikator-indikator masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kualitas kerja dari pihak Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang ditunjukkan oleh pegawai seperti kurang telitinya dalam persyaratan yang dibutuhkan untuk pembuatan surat ijin. Secara tidak langsung masalah yang muncul tersebut akan menghambat proses pembuatan surat, cepat atau lambatnya pembuatan surat izin dan akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh pihak masyarakat.

2. Kurangnya rasa tanggung jawab sering menunda pekerjaan yang diberikan, kondisi ini menyebabkan terjadinya ketidaktepatan waktu dalam pemberian pelayanan.
3. Di dalam melaksanakan pekerjaan pegawai kurangnya kemahiran dalam mengoperasikan aplikasi. Ini dapat dilihat dari masih ada pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang ketika masyarakat bertanya tentang bagaimana cara agar masuknya data untuk persyarat dalam membuat surat ijin, namun pegawai tidak mampu menjelaskan secara baik sehingga membuat masyarakat tidak paham dan berurusan berulang kali.

Untuk dapat memudahkan dalam penelitian ini dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data ke dalam penulisan skripsi maka saya merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimanakah Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Pangandaran?

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Profesionalisme

Menurut Siagian (2010:63) profesionalisme adalah: "Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu

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

Profesionalisme adalah suatu pandangan terhadap keahlian tertentu yang diperlukan dalam pekerjaan tertentu, yang mana keahlian itu hanya diperoleh melalui pendidikan khusus atau latihan khusus. Jadi profesionalisme mengarah kepada komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesi yang diembanya.

Menurut Imawan (2014:77) mengatakan bahwa:

Profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai 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 memadai dan fasilitas yang mendukung

Selanjutnya Sedarmayanti (2019:57) mengungkapkan bahwa: "Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan".

Ukuran profesionalisme Sedarmayanti, (2019:348) adalah: "Kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggungjawab".

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Barata, (2014:30) bahwa : "Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani". Sedangkan menurut Kotler, (2014:261) bahwa: "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Kurniawan (2015:6), mengatakan bahwa : "Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan".

Hutasoit, (2013: 13) bahwa: "Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi

pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*)"

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena peneliti bermaksud untuk mengungkapkan, menelaah dan menganalisis permasalahan dengan menggambarkan peristiwa atau fenomena-fenomena yang terjadi yang berdasarkan fakta dalam objek penelitian.

Adapun fokus kajian dalam penelitian ini yaitu ukuran profesionalisme Sedarmayanti, (2019:348) adalah: "Kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggungjawab".

Sumber data primer yaitu informan berjumlah 10 orang terdiri dari Kepala Badan sebanyak 1 orang, Sekretaris Badan sebanyak 1 orang, Sub Bagian Umum dan kepegawaian sebanyak 1 orang, Sub Bidang Ideologi dan Wawasan Kebangsaan sebanyak 1 orang, Pegawai sebanyak 2 orang dan Masyarakat penerima layanan sebanyak 4 orang.

Sumber data sekunder yaitu profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut peneliti sajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran:

1. Kompetensi

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kompetensi kurang berjalan optimal, hal ini ditunjukkan dari pelaksanaan indikator sebagai alat ukurnya seperti pegawai kurang didukung dengan wawasan dan pengetahuan yang luas dalam melaksanakan pekerjaannya, hal ini mengindikasikan bahwa ada faktor penghambat yang dihadapi pegawai untuk memiliki wawasan dan pengetahuan dalam bidang pekerjaannya seperti kurangnya keinginan pegawai untuk membuka jendela informasi perkembangan situasi dan kondisi politik, sosial dan kemasyarakatan. Kemudian pegawai kurang memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini disebabkan adanya faktor kendala yang dihadapi berupa kemampuan sumber daya manusia pegawai yang kurang memadai sehingga kurang menguasai dalam menggunakan alat bantu pekerjaan terutama fasilitas berbasis teknologi. Untuk itu telah dilakukan

upaya melalui pemberian petunjuk teknis pengoperasian alat bantu pekerjaan dan mengikutsertakan pegawai dalam penyelenggaraan pelatihan.

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang dimiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja atau pada situasi tertentu.

Dengan demikian hasil penelitian tersebut kurang sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Wibowo, (2014:110) yang menyatakan bahwa: “Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Berdasarkan uraian di atas bahwa kekurangsesuaian hasil penelitian dengan teori pendapat ahli tersebut disebabkan dalam pelaksanaan dimensi kompetensi terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi berupa kurangnya keinginan pegawai untuk membuka jendela informasi, kurangnya pemberian arahan dan petunjuk pelaksanaan pekerjaan dan belum memadainya sumber daya manusia pegawai. Oleh karena itu dilakukan upaya berupa mengajak pegawai untuk selalu meningkatkan wawasan ilmu pengetahuannya dengan

meningkatkan budaya baca ataupun membuka jendela informasi melalui internet, diberikannya arahan dan petunjuk teknis pelaksanaan pekerjaan dan mengikutsertakan pegawai dalam pengembangan sumber daya manusia seperti pelatihan.

2. Efektivitas

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi efektivitas belum berjalan dengan efektif. Hal ini ditunjukkan dari pelaksanaan indikator sebagai alat ukurnya seperti pegawai kurang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh ketelitian seperti kurang sesuai dengan waktu yang dijanjikan karena harus ada perbaikan kembali atas kekurangtelitian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemudian pegawai kurang memiliki kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan seperti dalam menyelesaikan pekerjaan pelaporan hasil pelaksanaan tugas sub bagian umum dan kepegawaian secara tertulis sebagai pertanggungjawaban kepada sekretaris.

Dengan demikian hasil penelitian di atas kurang sesuai dengan pendapat yang disampaikan Siagian (2010:63) profesionalisme adalah: "Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan".

Profesionalisme pegawai dibangun melalui efektivitas kerja yang secara nyata diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan

tepat waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut, cara melaksanakan, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan tersebut.

3. Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan dimensi efisiensi bahwa pegawai dapat menghemat biaya dalam penyelesaian pekerjaan terlihat pegawai telah mampu melaksanakannya. Hal ini ditunjukkan dengan diselesaikannya pekerjaan secara cepat dan tepat sehingga pekerjaan yang diselesaikan langsung sekali jadi artinya penyelesaian pekerjaan tersebut dapat menghemat biaya. Kemudian pegawai dalam memanfaatkan waktunya masih kurang dapat melaksanakannya. Hal ini dapat ditunjukkan dengan masih adanya pegawai setelah menyelesaikan salah satu pekerjaannya tidak langsung mengerjakan pekerjaan yang berikutnya, justru membuka alat komunikasinya dan ada juga yang keluar ruangan bahkan keluar kantor dengan tujuan yang kurang begitu jelas

Dengan demikian hasil penelitian kurang sesuai pendapat Simon, (2014:263) yang mengemukakan bahwa: "Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil, perbelanjaan dan pemasukan, biaya dan kesenangan yang dihasilkan".

Efisiensi merupakan perbandingan antara kegiatan dengan

hasil yang saling berkaitan satu sama lain. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas usahanya efisiensi dapat dijadikan sebagai parameter kinerja suatu lembaga ataupun organisasi. Di dalam efisiensi terdapat beberapa faktor yaitu ketika input yang dibutuhkan lebih kecil, dan dapat menghasilkan output yang sama, atau juga dengan input yang sama dapat menghasilkan output yang lebih besar, dan ketika penggunaan input yang besar dapat menghasilkan output yang jauh lebih besar juga.

4. Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi tanggung jawab belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini ditunjukkan dengan pelaksanaan indikator sebagai alat ukurnya seperti pegawai memiliki kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan dan pegawai kurang dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang waktu yang ditetapkan.

Dengan demikian uraian hasil penelitian di atas kurang sesuai dengan pendapat yang disampaikan Kumorotomo, (2012:341) yang menyatakan bahwa:

Tanggung jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuatnya

Tanggung jawab merupakan suatu sikap siap untuk memilih suatu pilihan yang ingin dilakukan dalam

hidup, dan siap menghadapi konsekuensi atas pilihan yang sudah dilakukan. Dengan demikian, segala sesuatu yang telah dilakukan seharusnya harus dipertimbangkan dahulu secara mendalam dan tidak terburu-buru. Dengan rasa tanggung jawab, orang yang bersangkutan akan selalu berusaha memenuhi kewajibannya melalui seluruh potensi dirinya. Orang yang bertanggung jawab adalah orang mau berkorban untuk kepentingan orang lain ataupun orang banyak.

Profesionalisme pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran pada umumnya masih belum optimal. Dari 4 dimensi yang terdiri dari 9 (sembilan) indikator, 3 (tiga) indikator telah dilaksanakan dengan baik dan 6 (enam indikator) kurang dilaksanakan dengan baik seperti pegawai kurang memiliki wawasan dan pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaan, kurang memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh ketelitian, kurang memiliki kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang dapat memanfaatkan waktu dalam bekerja dan kurang memiliki kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

Kurang optimalnya profesionalisme pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran disebabkan adanya hambatan-hambatan yang dihadapi berupa kurangnya keinginan

pegawai untuk membuka jendela informasi, kemampuan sumber daya manusia pegawai yang kurang memadai dan kurang dapat mengatur waktu kerja. Dengan adanya hambatan-hambatan tersebut telah dilakukan upaya-upaya seperti diberikannya petunjuk teknis pengoperasian alat bantu pekerjaan pada pegawai dan mengikutsertakan pegawai dalam penyelenggaraan pelatihan, meminta pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh ketelitian dan cepat, diberikannya arahan walaupun tidak rutin pada pegawai agar mau memanfaatkan waktu kerja dan dilakukannya inspeksi mendadak pada saat jam kerja

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran masih kurang optimal. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara dan observasi terdapat pelaksanaan indikator yang kurang sesuai dengan ukuran profesionalisme yaitu kompetensi, efektivitas, efisiensi dan tanggung jawab seperti pegawai kurang memiliki wawasan dan pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaan, kurang memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh ketelitian, kurang memiliki kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang dapat

memanfaatkan waktu dalam bekerja dan kurang memiliki kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi untuk meningkatkan profesionalisme pegawai berupa kurangnya keinginan pegawai untuk membuka jendela informasi, kemampuan sumber daya manusia pegawai yang kurang memadai dan kurang dapat mengatur waktu kerja.

Untuk itu upaya-upaya yang telah dilakukan yaitu melalui pemberian petunjuk teknis pengoperasian alat bantu pekerjaan dan mengikutsertakan pegawai dalam penyelenggaraan pelatihan, meminta pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh ketelitian dan cepat, diberikannya arahan walaupun tidak rutin pada pegawai agar mau memanfaatkan waktu kerja dengan sebaik-baiknya dan dilakukannya sidak pada waktu bekerja sedang berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Barata, Atep Adya. 2014. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media. Komputindo
- Hutasoit. 2013. *Pelayanan publik teori dan aplikasi*. MAGNAScript. Jakarta
- Imawan Riswandha. 2014. *Membedah Politik Orde Baru*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kumorotomo Wahyudi, 2012. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi*, Magister Administrasi Publik (MAP) dan Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan.
- Sedarmayanti. 2019. *Manajemen Sumber daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian P. Sondang. 2010. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Simon, A. Herbert, 2014. *Administrative Behavior, Perilaku Administrasi : Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi*, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Alih Bahasa ST. Dianjung, Bumi Aksara, Jakarta.
- Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Dokumen
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai penjabaran dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.