

artikel_avi-2.docx

by

Submission date: 03-May-2023 04:54AM (UTC-0400)

Submission ID: 2082916436

File name: artikel_avi-2.docx (22.68K)

Word count: 1631

Character count: 11300

1
**PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN KOTA
SURABAYA**

Alvionita Pratama ¹, Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM ²., Drs. M. Kendry Widiyanto,
M.Si ³

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

nova@untag-sby.ac.id

Abstrak

Sikap keseharian seorang pegawai didalam ruang lingkup organisasi mencerminkan kecakapan pegawai tersebut dalam ranah profesionalisme kerja. Seorang pegawai yang cakap dalam melayani kebutuhan masyarakat akan memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Akan tetapi jika ditemui bentuk pelayanan publik yang buruk mengindikasikan tingkat profesionalisme kerja karyawan masih rendah. Hal ini bisa menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan menimbulkan adanya konflik bahkan tuntutan dari masyarakat. Maka dari itu dilakukanlah riset dengan tujuan menganalisis tingkat profesionalisme kinerja pegawai Kantor Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan publik. Pelaksanaan riset ini berjenis kualitatif dengan mengimplementasikan metode wawancara dan observasi untuk mengumpulkan data riset. Berdasarkan penganalisaan diperoleh kesiapan dan sikap pegawai Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya dalam kategori "cukup memuaskan" dalam memberikan pelayanan publik yang kaitannya dengan tanggung jawab dan kemahiran. Kemudian ditemukan penilaian yang "kurang memuaskan" pada kategori kedisiplinan dalam memberikan pelayanan publik. Sehingga pegawai Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya perlu meningkatkan profesionalisme kerja untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas.

Abstract

The daily attitude of an employee within the scope of the organization reflects the employee's proficiency in the realm of work professionalism. An employee who is capable of serving the needs of the community will make it easier for the company to achieve its goals. However, if there is a poor form of public service, it indicates that the level of professionalism of employee work is still low. This can cause public dissatisfaction and lead to conflict and even demand from the community. Therefore, research was conducted with the aim of analyzing the level of professionalism of the performance of employees of the Menur Pumpungan Urban Village Office of Surabaya City in providing public services. The implementation of this research is qualitative type by implementing interview and observation methods to collect research data. Based on the analysis, it was found that the readiness and attitude of Menur Pumpungan Surabaya City Urban Village employees were in the "quite satisfactory" category in providing public services related to responsibility and proficiency. Then an "unsatisfactory" assessment was found in the category of discipline in providing public

services. So that Surabaya City Menur Pumpungan Village employees need to improve work professionalism to produce quality public services.

PENDAHULUAN

Reformasi membawa suasana pengharapan bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Tingkatan awal dalam reformasi menuntut aparatur negara untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, dimana indikasinya dari bentuk pengimplementasian “kebijakan desentralisasi” yang mengharuskan lembaga pemerintahan untuk memahami dengan baik setiap kondisi lapisan masyarakatnya.

Selain itu, setiap pejabat pemerintahan dituntut mempunyai sikap profesionalitas dalam menjalankan setiap tugas-tugasnya. Pada periode reformasi diperlukan pengaturan sedemikian rupa dalam sumber daya mesin profesional administrasi publik sehingga memiliki pengaruh nasional yang lebih besar, dapat menangani tugas pelayanan publik, penguatan masyarakat, dan tanggung jawab sosial dengan lebih baik. pertumbuhan perekonomian. Visi misi suatu lembaga pemerintahan tidak akan tercapai dan proses pembangunan daerah akan terhambat apabila pejabat terkait kinerjanya tidak maksimal. Kebijakan Kepegawaian Undang-undang No.3 Tahun 1999, 3(1) mendefinisikan Pegawai Negeri Sipil sebagai instansi pemerintah yang mengemban tugas melayani masyarakat dalam melaksanakan tugasnya secara profesional, jujur, adil dan berkeadilan. Berdasarkan penjelasan Komaruddin, (2001: H.36) dalam sistem birokrasi bentuk pelayanan publik hanya bisa dilakukan oleh pegawai negeri yang juga mendapatkan pengakuan dari masyarakat. Sehingga dibutuhkan sikap

profesionalitas dalam sistem birokrasi untuk menyediakan layanan yang diperlukan masyarakat dengan berbagai kompleksitas kepentingan tersendiri. Oleh karena itu, pelayanan publik mengenal ketika pemberian pelayanan publik memenuhi harapan sebelumnya, sedangkan dalam pelayanan publik mempunyai tingkat kualitas lebih baik dengan durasi pelayanan lebih singkat Dwiyanto dan Agus, (2011: hlm. 81).

Indikasi seseorang mempunyai sikap profesionalitas dalam setiap kinerjanya yakni melakukan perilaku terpuji dan menjunjung tinggi nilai-nilai moral. Selain itu, mereka enggan untuk bermalas-malasa tidak mengedepankan emosional, dan mempunyai rasa percaya diri yang tinggi serta mampu berperilaku objektif. Seseorang yang menduduki profesi ini harus mempunyai vokasi selama tahap pembinaan berlangsung dan selama kegiatan melibatkan semangat pelayanan (vokasi). Sikap keseharian seorang pegawai didalam ruang lingkup organisasi mencerminkan kecakapan pegawai tersebut dalam ranah profesionalisme kerja. Ini harus terkait dengan kemampuan karyawan untuk melakukan tugas. Secara profesional, birokrat atau PNS dituntut untuk menjunjung tinggi sikap profesionalitas dalam kinerjanya, tidak memihak, demokratis, mandiri, inovatif, jujur, mempunyai pola pikir rasional, selama memberikan pelayanan kepada masyarakat menjunjung tinggi etika administrasi publik dan mentaati peraturan yang berlaku.

Seorang pegawai yang mempunyai integritas tinggi mencerminkan sikap profesionalitas. Selain itu, dalam sistem birokrasi setiap pegawai diharuskan bersikap jujur dan menjadikan kejujuran sebagai semboyan dalam setiap kinerjanya. Tugas tersebut terdiri dari enam prinsip integritas yang diatur dalam Pasal yang dinyatakan dalam perilaku pribadi, pelaksanaan tugas, kapasitas dan kemampuan, ketekunan, efisiensi dan efektivitas, perlindungan dan peningkatan reputasi instansi pemerintah, dan tampilan kesungguhan, menjaga kepercayaan masyarakat, selalu berhati-hati, dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Aktivitas operasional administrasi akan berjalan dengan lancar, efisien dan efektif apabila setiap pegawai mempunyai rasa dedikasi yang tinggi pada pekerjaannya. Mesin administrasi sebagai layanan kepada masyarakat dan layanan publik berpikir dan mencoba mencapai tujuannya untuk melayani masyarakat di berbagai tingkatan. Hal ini mengasumsikan bahwa pemerintah akan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan pejabat publik kepada masyarakat tentu tidak diharapkan. Diasumsikan bahwa di era otonomi daerah kualitas pelayanan akan terus menurun dan profesionalisme pelayanan negara akan terus menurun di daerah. Sehingga akan menggiring perspsi negatif kepada masyarakat bahwa lembaga pemerintahan tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Buktinya saja pada sistem birokrasi sebagian besar masyarakat merasa frustasi dan mengeluh karena ketidakmampuan para staff dalam memberikan pelayanan. Akibatnya visi misi pemerintahan tidak bisa tercapai apabila aparturnya enggan menjunjung tinggi sikap profesionalitas.

Hasil Dan Pembahasan

Sikap keseharian seorang pegawai didalam ruang lingkup organisasi mencerminkan kecakapan pegawai tersebut dalam ranah profesionalisme kerja. Maka dapat dikatakan bahwa suatu organisasi bisa mencapai tujuan yang telah ditargetkannya apabila setiap pegawai mempunyai kompetensi yang unggul. Apabila tingkat kompetensi pegawai rendah maka organisasi tidak bisa mencapai tujuannya. Berdasarkan penjelasan Islami dalam Agung Kurniawan, (2005: h.79) sikap yang harus dimiliki oleh seorang pegawai adalah mempunyai sikap profesionalitas dalam kinerjanya, mampu menumbuhkan kepercayaan dalam masyarakat, melaksanakan kewajibannya dengan baik, mempunyai sikap tanggap dan *responsible*. Pada sistem pelayanan publik, unsur yang mempunyai kedudukan utama dalam menjamin berjalannya aktivitas organisasi adalah pegawai. Setiap pegawai diharuskan mempunyai sika tanggap saat menjalankan fungsi dan tugasnya dalam pelayanan publik. Selain itu, mereka harus memahami kebutuhan masyarakat, jenis layanan yang diperlukan, dan mampu menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas yang diemban. Beberapa indikasi yang harus diperhatikan pegawai atau aparatur dalam memberikan pelayanan publik yakni perilaku, ketaatan terhadap aturan, rasa tanggung jawab, kerajinan dan ketekunan dalam menyelesaikan tugas, kedisiplinan, dan kemampuan dalam menggunakan fasilitas penunjang kegiatan pelayanan publik agar lebih optimal. Pada pelaksanaan riset ini juga dilakukan penganalisaan unsur-unsur yang berkaitan dengan profesionalisme kerja pegawai

Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya selama melaksanakan pelayanan publik.

Penutup

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil mengenai tingkat kecakapan pegawai Kantor Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan publik yakni :

Menurut hasil observasi didapatkan bahwa petugas mengetahui bagaimana menggunakan komputer dan perangkat lunak rata-rata, bekerja sesuai dengan tugas utama dan fungsi yang diberikan kepadanya. Ini mencerminkan kemampuan lembaga penegak individu untuk melakukan tugasnya seperti yang diharapkan.

Kesiapan pelayanan daerah cukup baik karena petugas dapat menunjukkan kesiapannya dengan memberikan pelayanan yang penting dan informasi pelayanan yang mudah diakses.

Cara yang digunakan pegawai untuk melaksanakan setiap pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan tanggung jawab agar tampil efektif dan kompeten serta menciptakan perubahan demi kemajuan organisasi yang lebih baik

Disiplin kerja bukan untuk ditakuti tetapi diikuti dengan penuh kesadaran dan keikhlasan. Pada saat pelaksanaan pelayanan kantor kelurahan Menur Pumpungan Surabaya ada waktu tertentu pelayanan cukup baik, ada juga yang sering terlambat karena ada tugas diluar yang mengharuskan pegawai tidak berada di kantor. Dan menurut hasil penelitian,

karyawan mengetahui cara menyelesaikan tugas saat waktu luang dan juga mengetahui cara menggunakan waktu kerjanya.

Staf pelayanan yang ramah merupakan salah satu faktor penentu bagi pengguna jasa untuk mendapatkan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang ditawarkan. Sikap PNS yang santun dalam memberikan pelayanan merupakan tingkat kenyamanan tersendiri bagi pengguna jasa yang ditentukan oleh masyarakat. Padahal sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melayani masyarakat dan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Saran

Untuk meningkatkan keterampilan penggunaan peralatan yang digunakan dalam pelayanan administrasi, diperlukan pelatihan khusus bagi pegawai, dan juga perlu diperhatikan tingkat pelatihan pada saat pelayanan berlangsung. Kami meningkatkan kesiapan fasilitas di Kelurahan Menur Pumpungan Surabaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, informasi yang relevan dan mudah diakses tentang pelayanan.

Sebagai pejabat distrik yang lebih rendah, seorang harus menjaga tanggung jawab agar tugas yang diberikan dilakukan dengan lebih bertanggung jawab dan tetap konsisten dalam masyarakat yang baik.

Di Kantor Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kedisiplinan harus lebih ditingkatkan dan peraturan yang ada harus dipatuhi.

Sikap pegawai dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan harus dipertahankan dan dikembangkan lebih lanjut, agar masyarakat merasa senang dengan kegiatan pelayanan administrasi.

Daftar Pustaka

- Arikunto. S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi 2010. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Aritonang, Lerbin R. 2015. Kepuasan Pelanggan. Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Elex Media Komputinto
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus, 2011, Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hutasoit, C.S. 2003. Pelayanan Publik Teori dan Aplikasinya. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Nurbaiti.2013. Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik PT. Perusahaan Listrik Negara(PLN) Kabupaten Nagan Raya
- Munirah. 2020. Menjadi Guru Beretika dan Profesional. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Miles, B Matthew, Michael Hurberman, 2001. Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru, UI Press, Jakarta
- Moleong. 2006. Metodologi Penelitiann Kualitatif/ Edisi Revisi Cetaka Kedua Puluh Dua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Siagian, Sondang P., 2014, Administrasi Pembangunan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono.2011. Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'ie, Innu kencana. 2001. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Adi Maha Satya

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya 10%
Student Paper

2 virtual.urbe.edu 1%
Internet Source

3 kstuca.kharkov.ua 1%
Internet Source

4 www.researchgate.net 1%
Internet Source

5 lib.unnes.ac.id 1%
Internet Source

6 bbpkmakassar.or.id 1%
Internet Source

7 www.lankaweb.com 1%
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

