

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

Peranan profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik mengarah kepada pencapaian tujuan suatu perusahaan yang telah direncanakan sebelumnya. Rendahnya kualitas pelayanan publik disebabkan masih rendahnya profesionalisme kerja pejabat publik dalam memberikan pelayanan publik. Tidak profesionalisme pejabat publik dalam memberikan pelayanan publik dapat menimbulkan tuntutan-tuntutan dan menyebabkan publik (masyarakat) tidak puas atas pelayanan yang diberikan pejabat publik. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara informan. Dari hasil analisis diketahui bahwa kemahiran dan tanggung jawab pegawai di Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya menyatakan kalau penyelenggaraan pelayanan publik, sikap pegawai dan kesiapan pegawai sudah cukup memuaskan. Namun dari kedisiplinan dalam memberikan pelayanan dinilai masih kurang memuaskan. Peningkatan Profesionalisme Kerja Pegawai dalam agar kualitas pelayanan publik lebih baik lagi.

Abstract

The role of employee work professionalism is largely determined by the level of ability of employees which is reflected through their daily behavior in the organization. The ability of employees to provide public services leads to the achievement of a company's goals that have been planned beforehand. The low quality of public services is due to the low professionalism of public officials in providing public services. Unprofessionalism of public officials in providing public services can lead to demands and cause the public (society) to be dissatisfied with the services provided by public officials. This research was conducted with the aim of knowing the Professionalism of Employees in Public Services at the Menur Pumpungan Village Office, Surabaya City. The research method used is a qualitative research method using observation data collection techniques and informant interviews. From the results of the analysis it is known that the skills and responsibilities of employees in Menur Pumpungan Village, Surabaya City state that the implementation of public services, employee attitudes and employee readiness are quite satisfactory. However, from the discipline in providing services, it is still considered unsatisfactory. Increasing the Professionalism of Employee Work in order to improve the quality of public services.

PENDAHULUAN

Reformasi membawa suasana pengharapan bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Pada tingkat pertama, tuntutan reformasi menyoar aparaturnegara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat menginginkan pemerintahan yang baik dan pemahaman terbaik masyarakat tentang pemerintahan yang baik adalah penerapan Kebijakan desentralisasi.

Masyarakat juga Menginginkan pejabat/perangkat pemerintah yang profesional di bidangnya. Dalam periode reformasi ini, sumber daya mesin profesional administrasi publik harus diatur sedemikian rupa sehingga memiliki pengaruh nasional yang lebih besar, dapat menangani tugas pelayanan publik, penguatan masyarakat, dan tanggung jawab sosial dengan lebih baik. pertumbuhan ekonomi. Pelaksanaan pembangunan daerah tidak optimal jika pejabat/pegawai pemerintah tidak mampu melaksanakan visi dan misi pemerintah. 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. Komaruddin, (2001: H.36). Pelayanan publik hanya dapat diberikan oleh pegawai negeri dan diakui oleh masyarakat sebagai pengguna apabila pelayanan diberikan oleh tenaga ahli (birokrasi). Profesionalisme birokrasi sangat penting karena kebutuhan dan kepentingan masyarakat sangat kompleks. Oleh karena itu, pelayanan publik mengenal ketika pemberian pelayanan publik memenuhi harapan

sebelumnya, sedangkan dalam pelayanan publik waktu pelayanan lebih singkat dan kualitas yang diberikan relatif lebih baik. Dwiyanto dan Agus, (2011: hlm. 81).

Setiap pekerja profesional menganut nilai-nilai moral yang membimbing dan mendukung perbuatan mulia. Dalam melaksanakan tugas profesionalnya, para profesional harus bertindak secara objektif, tanpa rasa malu, emosi, amarah, kemalasan, dan saran untuk bertindak. Profesi dengan demikian jelas harus memiliki vokasi tertentu, yang diperoleh selama proses pelatihan tertentu, dan selain itu, pelaksanaan kegiatan juga melibatkan semangat pelayanan (vokasi). Profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh kecakapan pegawai yang tercermin dalam kegiatan sehari-harinya. Ini harus terkait dengan kemampuan karyawan untuk melakukan tugas. Secara profesional, birokrat atau PNS harus profesional dalam pekerjaannya, serta taat hukum, tidak memihak, rasional, demokratis, mandiri, inovatif, jujur dan mengikuti etika administrasi publik di bidang pelayanan. . . kepada masyarakat

Pegawai yang profesional harus memiliki prinsip integritas yang kuat. Tentunya prinsip kejujuran tidak hanya dihadirkan sebagai semboyan, tetapi juga harus diterapkan dalam penyelenggaraan birokrasi. 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 dan semangat atau kewaspadaan. , menjaga kepercayaan

publik. Kelancaran pelaksanaan tugas organisasi sangat tergantung pada kesempurnaan pegawai yang berdedikasi tinggi yang mampu bekerja secara profesional, efektif dan efisien untuk meningkatkan kelancaran operasional administrasi. 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. Buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai menimbulkan citra buruk pemerintah di masyarakat. Orang-orang yang berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan frustrasi dengan ketidakmampuan staf untuk memberikan layanan. Pelayanan masyarakat tidak akan berjalan optimal tanpa adanya kemauan aparatur yang profesional untuk mengimplementasikan visi dan misi pemerintah.

kualitatif melibatkan proses konseptualisasi dan menghasilkan pembentukan skema-skema klasifikasi. Deskripsi seperti ini melambangkan tahap permulaan dari perkembangan suatu disiplin. Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka- angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, dokumentasi, informan penelitian

Hasil Dan Pembahasan

Profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan taraf kemampuan pegawai yg tercermin melalui sikap sehari-hari pada organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yg tinggi akan lebih cepat menunjuk pada pencapaian tujuan organisasi yg telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya jika tingkat kemampuan pegawai rendah kecendrungan tujuan organisasi yg akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang berasal rencana semula. Menurut Islami dalam Agung Kurniawan, (2005: h.79) menyebut bahwa setiap pegawai harus responsible atas pelaksanaan tugas-tugasnya secara efektif, yaitu dengan menjaga tetap berlangsungnya tugas-tugas dengan baik dan lancar, mengelolanya dengan profesional dan pelaksanaan berbagai peran yang dapat dipercaya. Pegawai sebagai unsur pelaksana proses pelayanan memegang peranan penting terhadap keberlangsungan organisasi yang bergerak di bidang pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah dituntut lebih tanggap dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Kemampuan yang dimiliki ini. Dalam hal ini minat dan ketertarikan terhadap tugas, tingkat oleh pegawai dalam melaksanakan tugas tersebut harus sesuai dengan tuntutan masyarakat saat kemauan memahami uraian tugas, pekerjaan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Pada hal ini kemampuan dalam mempergunakan alat-alat yg terdapat pada mendukung pekerjaannya, kesiapan dalam aplikasi pelayanan yaitu disiplin dalam memulai serta merampungkan pelayanan, tekun serta rajin mengerjakan pekerjaan yang sebagai tanggung jawabnya, mentaati segala peraturan yang melandasi bidang

pekerjaannya, sikap aparatur pada memberikan pelayanan kepada rakyat. berdasarkan yang akan terjadi penelitian tentang Profesionalisme Kerja Pegawai pada Pelayanan Publik(studi tempat kerja Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya) yang di lihat berasal beberapa indikator Profesionalisme Kerja.

Penutup

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa keterampilan petugas pelayanan publik Kantor Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya yaitu Kesimpulan :

Berdasarkan hasil penelitiandiketahui 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, seseorang 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 Hurbeman, 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