

**PERANAN PROFESIONALISME KINERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DADI MULYA
KOTA SAMARINDA**

Nirwana

Hj. Nanik Pujiastuti¹ dan H. Maskan AF²

¹Program Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

²Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.

E-Mail: nirwana@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of this study to assess the role of professionalism performance of employees in the public service in the village of Dadi Mulya Samarinda. Analysis of the data used in this study is a parametric statistical correlations, namely the product moment correlation coefficient and simple linear regression analysis with a total population of 20 respondents. Based on the correlation between the performance of employees with professionalism role of public service proved to have a strong relationship and a positive value. This can be proved by using product moment analysis is $r = 0.619214$ guidelines to provide interpretation dikemukakan by Riduwan (2010: 62) is in the interval 0.60 to 0.799 are included in the category level as well as significant a strong relationship to the quality of public services , This means that if the role of the professionalism of the performance of employees increases, the quality of public services generated will also increase.

Keywords : Professionalism, Performance and Public Service.

I. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada pelayanan publik, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para aparatur pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan masyarakat yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata hanya dimungkinkam oleh kesiapan birokrasi pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Pelayanan menjadi tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan. Oleh karena itu, setiap aparatur dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Namun dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk sendirinya. Banyak hal terlajadi sebaliknya, dimana banyak aparatur pemerintah kurang mampu menyelenggarakan

kegiatan pemerintah dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang optimal.

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada msyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah di kelurahan Dadi Mulya yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada msyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kelurahan Dadi Mulya juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondidi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional.

II. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “*Bagaimana peranan profesionalisme kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda*”.

III. Metode Penelitian

Profesionalitas menurut Oerip dan Utomo (2000: 264) adalah perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi satu ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi.

Pandangan lain seperti Siagian (2000:163), menyatakan bahwa yangdimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaantugas, sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat,dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Profesionalisme memiliki dua criteria pokok, yaitu keahlian dan pendapatan (bayaran). Kedua hal itu merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Artinya seseorang dapat dikatakan memiliki profesionalisme manakala memiliki dua hal pokok tersebut, yaitu keahlian (kompetensi) yang layak sesuai bidang tugasnya dan pendapatan yang layak sesuai kebutuhan hidupnya.

Kinerja adalah segala hasil capaian dari segala bentuk tindakan dan kebijakan dalam rangkaian usaha kerja pada jangka waktu tertentu guna mencapai suatu tujuan. Definisi kinerja menurut Robbin dalam Nawawi (2006: 62), yakni kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu.”

Menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003:223) kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan ,usaha dan kesempatan yang dapat di nilai dari hasil kerjanya. “Maluyu S.P Hasibun (2001:34) mengemukakan “Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas tugasnya yang di bebaskan kepadanya yang di dasarkan atas kecakapan,pengalaman dan kesungguhan serta waktu “

Pelayanan Publik apabila diuraikan kata demi kata, menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:48), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan,dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar

seorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman menyediakan keperluan orang mengiyakan,menerima, menggunakan.Publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum,masyarakat atau negara. Yang mempunyai arti umum misalnya publik *offering* (penawaran umum), publik *ownership* (milik umum), publik *utility*(perusahaan umum). Yang berarti masyarakat misalnya publik *relation*(hubungan masyarakat), publik *service* (pelayanan masyarakat), publik *opinion* (pendapat masyarakat), dan publik *interest* (kepentingan masyarakat),yang berarti negara misalnya publik *authorities* (otoritas negara), publik *building* (gedung negara), publik *revenue* (penerimaan negara), dan publik *sektor* (sektor negara). (Hanif Nurcholis,2007: 286).

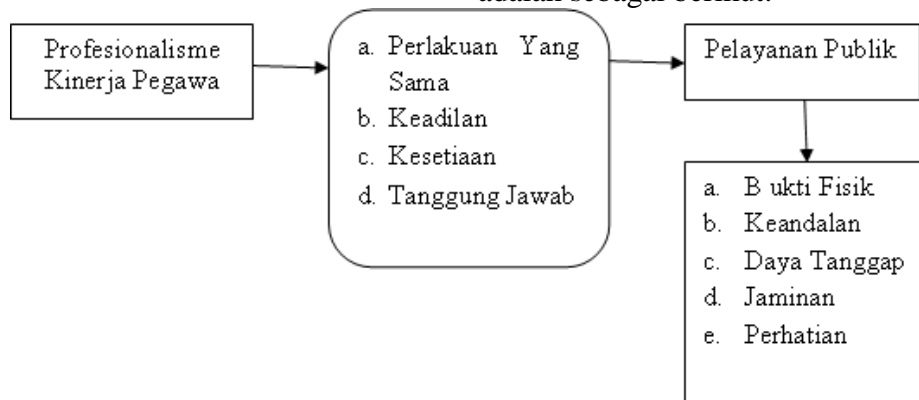
Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan, maka setiap penelitian harus memiliki kerangka konseptual yang akan dijadikan sebagai pedoman dan arah di dalam melakukan penelitian dilapangan.

Kerangka konseptual memegang peranan sangat penting karena kerangka pemikiran merupakan kerangka konseptual mengenai hubungan antara variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian atau hubungan antar konsep dengan konsep lainnya dari masalah yang

diteliti sesuai dengan apa yang telah diuraikan pada tinjauan pustaka.

Sehubungan dengan itu maka kerangka Pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

IV. Hasil Penelitian

Berikut ini peneliti akan membahas hasil penelitian terhadap pembuktian hipotesis antara profesionalisme pegawai (X) dengan kualitas pelayanan publik (Y) pada kantor Kelurahan Dadi Mulya Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Dari hasil kuisioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 20 orang, kuisioner yang terbagi menjadi 2 variabel yaitu profesionalisme pegawai dengan indikator perlakuan yang sama, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab serta kualitas pelayanan publik dengan indikator bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian mendapatkan jawaban dari responden sehingga kemudian disajikan dalam perhitungan kedalam analisis data yang menggunakan analisis sederhana.

1. Variabel Profesionalisme

1. Perlakuan yang sama (*equality*)

Perlakuan yang sama merupakan sikap pegawai secara konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua masyarakat tanpa memandang

status sosial, politik dan lain sebagainya, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme pegawai masih rendah dimana masih ada pegawai yang memberikan pelayanan berdasarkan status sosial masyarakat dan belum sepenuhnya dapat berkomitmen serta konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

2. Keadilan (*equity*)

Keadilan yaitu pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status sosial masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi berdasarkan pekerjaan, tingkat pendidikan, kemampuan financial dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam hal ini tingkat profesionalisme pegawai masih rendah. Dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa diskriminasi dan adil masih ada

pegawai yang belum menjalankannya.

3. Kesetiaan (*loyalty*)

Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesetiaan yang pegawai berikan terhadap konstitusi, pimpinan, bawahan dan sesama rekan kerja cukup baik dimana pegawai melakuka perintah yang diberikan oleh atasan, menjunjung tinggi visi dan misi serta memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan maupun rekan kerja.

4. Tanggung jawab (*accountability*)

Setiap pegawai harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan dan tidak sekedar menerima perintah dari atasan. Jika dalam memberikan pelayanan, yang menjadi permasalahan pegawai adalah menyangkut kekurang-profesioanalisme pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas penting yang dipercayakan kepadanya dapat mengakibatkan banyak kerugian di pihak masyarakat yang sangat menginginkan hasil kerja pegawai yang optimal dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tingkat profesioanalisme pegawai cukup baik bila di lihat dari segi tingkat tanggung jawab terhadap hasil kerja, namun salah satu indikator profesioanalisme yaitu dimana selalu melaksanakan pekerjaan

dan menyelesaikannya dengan baik masih tergolong rendah.

Terkait hasil penelitian dari variabel profesionalisme pegawai menunjukkan masih ada beberapa indikator yang masih rendah diantaranya yaitu, masih adanya diskriminasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberi pelayanan, masih rendahnya kesetiaan pegawai dalam menjunjung visi dan misi Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda, serta rendahnya tanggung jawab pegawai terutama dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikannya dengan baik. Sehingga profesionalisme pegawai dinilai berdasarkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih termasuk rendah. Hal ini tidak sejalan dengan yang dikemukakan oleh Semana dalam Sedermayanti (2004:77) dimana profesionalisme adalah seorang pekerja yang terampil atau cakap dalam bekerja dan dituntut menguasai visi yang mendasari keterampilannya serta memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan serta mengembangkan mutu karyanya.

2. Variabel Pelayanan Publik

a) Bukti fisik (*tangibles*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, tempat parkir dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk menunjang pelayanan (teknologi), serta penampilan pegawai. Pentingnya fasilitas fisik seperti ruang tunggu bagi masyarakat ketika menunggu

selesainya sebuah produk layanan adalah untuk menjaga kenyamanan dari masyarakat yang dilayani. Sedangkan kelengkapan sarana dan prasarana adalah untuk memberikan kelancaran segala urusan terkait produk layanan, seperti menginput data, mencetak produk layanan, serta kebutuhan lainnya. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penampilan fisik dari Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda termasuk baik karena sarana dan prasarana yang ada sudah cukup sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas serta selalu memenuhi standar kualitas dan perubahan kualitas pelayanan.

b) Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja pegawai harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik. Salah satu bagian dari visi dan misi dari Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda adalah pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan bertanggung jawab. Dengan adanya visi dan misi tersebut masyarakat mengharapkan adanya pemenuhan janji atau bukti nyata yang ditandai dengan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Salah satu indikator kualitas pelayanan

tersebut adalah kehandalan pegawai. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan keandalan para pegawai termasuk baik karena pegawai Kelurahan konsisten menjalankan tugasnya dengan baik, yaitu dalam hal jaminan akan kecepatan memberikan perbaikan apabila terjadi kesalahan dan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang mudah sederhana walaupun ada sebagian kecil pegawai yang masih belum konsisten menjalankan tugasnya dengan baik, yaitu dalam hal jaminan akan kecepatan memberikan perbaikan apabila terjadi kesalahan dan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang mudah sederhana.

c) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, dan tepat kepada masyarakat dengan informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Kata ini didefinisikan secara umum sebagai keinginan untuk membantu, bagaimana memberikan pelayanan yang cepat dan menangani masalah, respon terhadap keluhan, saran dan kritikan dari masyarakat dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda baik dalam merespon kebutuhan, terhadap keluhan, saran dan

kritikan dari masyarakat. Meskipun begitu salah satu indikator dari daya tanggap mengenai pendapat responden tentang kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan hal yang cukup baik.

d) Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan pegawai sebagai pemberi jasa dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian kondisi di lokasi penelitian, menunjukkan bahwa masih kurangnya kemampuan sumberdaya manusia terkait jaminan pengetahuan, yang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang masih rendah. Namun setiap pegawai masih menunjukkan rasa tanggung jawab dengan mengupayakan terciptanya pelayanan yang nyaman dengan menghargai pelanggan dan menjaga kesopanan.

e) Kepedulian (*emphaty*)

Kepedulian merupakan pemberian perhatian yang tulus bersifat individual diberikan kepada masyarakat dan berupaya memahami keinginan masyarakat. Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda sebagai salah satu lembaga pemerintah daerah yang menyediakan layanan publik perlu adanya rasa perhatian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil

penelitian di lapangan bahwa kepedulian pegawai yang ada cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi terutamanya bagi para pegawai yang masih memiliki tingkat kepedulian yang rendah.

Dari uraian diatas tentang variabel kualitas pelayanan publik penulis menarik kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan publik yang ada masih termasuk rendah berdasarkan keandalan yang dimiliki oleh pegawai dalam memudahkan teknis pelayanan yang sesuai prosedur yang mudah dan sederhana. Ditambah lagi dengan masih adanya ketidak sesuaian antara tingkat pendidikan dan kemampuan dengan fungsi/tugas yang dimiliki pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh Kasmir dalam Pasolong (2008:134) pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Dari hasil perhitungan didapatkan hasil bahwa pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayan publik ternyata positif dan kuat, hal ini di buktikan dengan $r = 0,619214$ dimana pedoman untuk memberikan interpretasi yang dikemukakan oleh Riduwan berada pada interval 0,60-0,799 yang termasuk dalam kategori tingkat hubungan yang kuat. Adapun analisis data yang diuraikan sebelumnya di dapat persamaan regresi sederhana $Y = a + bx$, dimana $a = 13,73106$ dan nilai $b = 0,503788$ dan jika di masukkan kedalam persamaan regresi sederhana menjadi $Y = 13,73106 + 0,503788x$. Jadi interpretasinya adalah peningkatan profesionalisme kinerja pegawai akan

diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan, persamaan regresi sederhana tersebut memberikan informasi bahwa jika tidak ada profesionalisme pegawai maka nilai kualitas pelayanan publik sebesar 13,73106. Jika terjadi atau ada peningkatan profesionalisme pegawai maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 14,2348.

Adanya peranan profesionalisme kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara rasional dapat diterima. Artinya peranan profesionalisme kinerja pegawai mempunyai pengaruh kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yaitu apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan analisis- analisis tersebut, maka hipotesis yang peneliti ajukan yaitu terdapat pengaruh antara variabel profesionalisme kinerja pegawai (X) dengan variabel pelayanan publik (Y) di kantor Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda.

V. Penutup

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

Profesionalisme kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dalam pelayanan publik pada Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda. Dengan menggunakan analisis *product moment* dan analisis regresi sederhana, di peroleh hasil bahwa profesionalisme kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang kuat serta signifikan dalam pelayanan publik. Artinya apabila profesionalisme kinerja pegawai

meningkat maka pelayanan publik yang di hasilkan juga akan mengalami peningkatan.

b. Saran-Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan maka penulis memberikan saran kepada para pegawai Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda adalah sebagai berikut:

1. Pegawai Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda, hendaknya dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar terbentuk pegawai yang profesional, mampu merespon dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat.
2. Hendaknya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dapat ditegakkan. Dari hasil penelitian, sebagian pegawai kurang disiplin dan kurang menghargai waktu. Terkadang tidak berada ditempat dan datang terlambat.
3. Pihak Kelurahan Dadi Mulya hendaknya membuat loket/kotak pengaduan atas keluhan-keluhan masyarakat. Hal ini perlu untuk memperoleh informasi yang cukup bagi pegawai dalam memperbaiki kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar Teguh Sulistiyani. 2003. *Manajemen dan Sumber Daya Manusia : Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hadari Nawawi, et.al. 2006. *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta : UGM Press.

- Hanif Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : PT Grasindo, Kelompok Gramedia.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN PRESS
- Malayu S.P Hasibun. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, dasar kunci keberhasilan*, HaJi Masagung, Jakarta.
- Oerip, P. dan Oetomo Tatag. 2000. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta: Grasindo.
- Siagian, S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.