

PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SAMARINDA UTARA KOTA SAMARINDA

Yesy Andriyani¹

Abstrak

Yesy Andriyani, 2015. Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda di bawah bimbingan Dr. H. Achmad Djumlani, M.Si. selaku pembimbing I dan Dr. Enos Paselle, S.Sos., M.AP. selaku pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Selain itu juga untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian antara lain pengetahuan (knowledge) pegawai dalam memberikan pelayanan, kemampuan pegawai melaksanakan pekerjaan (ability), ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, tanggung jawab terhadap pekerjaan (accountability), serta faktor pendukung dan penghambat profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sumber data primer dalam penelitian ini diantaranya yaitu Camat, Kepala Bagian Kepegawaian dan pegawai yang tugasnya berhubungan dengan masalah yang diteliti dan masyarakat. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data kualitatif model interaktif.

Kesimpulan dari hasil penelitian diperoleh penulis dan menunjukkan bahwa Profesionalisme pegawai dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Utara sudah cukup baik, meskipun belum semua pegawai menunjukkan indikasi keprofesionalismenya, karena ditinjau dari beberapa parameter yang ditetapkan belum memenuhi kualifikasi yang diharapkan. Pengetahuan (knowledge) yang didasarkan pada tingkat pendidikan pegawai cukup baik, pegawai Kecamatan Samarinda Utara mampu dan tanggap terhadap tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan masih belum optimal karena kurangnya kedisiplinan pegawai, dan tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan yang masih kurang optimal.

Kata Kunci : *Profesionalisme Kerja Pegawai, Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: yessiskullhong@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam memasuki abad 21 dihadapkan pada lingkungan strategis nasional dan internasional aparatur harus memiliki 5 (lima) kompetensi profesional, yaitu: 1) memiliki keterampilan dan keahlian sesuai bidang pekerjaannya, 2) kemampuan untuk inovasi dan kreatifitas dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan citra dan kinerja instansi masing-masing, 3) memiliki kesungguhan dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya (*committed to work*), 4) mampu menunjukkan motivasi dan komitmen pelayanan yang tinggi sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, serta 5) memegang teguh etika profesional. Itu semua harus dihadapi dengan semangat baru dan paradigma dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang pada pokoknya mengacu pada pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam otonomi daerah. Mustopadidjaja, (2001:2).

Dari hasil pengamatan sementara lingkungan kerja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda mengenai kemampuan aparatur dalam menguasai dan memahami serta melaksanakan bidang tugas sesuai dengan profesinya belum sepenuhnya dimiliki oleh aparatur. Hal tersebut tercermin oleh: 1) lambannya dalam menyelesaikan pekerjaan, 2) kualitas pekerjaan yang dihasilkan kurang optimal, 3) jumlah pekerjaan yang dihasilkan tidak sebanding dengan waktu yang diperlukan, 4) perbedaan perlakuan dan pelayanan pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berangkat dari permasalahan tersebut, penulis merasa tertarik untuk mengangkatnya menjadi suatu masalah penelitian. Sehingga dalam penulisan yang akan dilakukan nantinya akan mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Utara maupun faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan profesionalisme pegawai dalam pelayanan publik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian objek masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Profesionalisme Kerja Pegawai dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara ?
2. Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Profesionalisme Pegawai dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara ?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis Profesionalisme Kerja Pegawai dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.
2. Untuk menganalisis. faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

KERANGKA DASAR TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, ada dua pengertian utama yakni manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses memperoleh, melatih, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan dan masalah keadilan. (Dessler, 2003 : 4)

Undang-undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Pembahasan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pasal 1 menjelaskan bahwa pegawai negeri sipil adalah setiap warga negara Indonesia yang telah memiliki syarat yang ditentukan diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disetujui untuk suatu jabatan pegawai negeri dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Atmosoepipto (dalam Kurniawan, 2005:74)

Menurut Robbins, (2000:46) mengatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi suatu keahlian yang merupakan hasil dari latihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakan.

Konsep Profesionalisme

Pelayanan publik yang profesional menurut Joko Widodo (2007 : 270) diartikan sebagai pelayanan pemberi pelayanan (aparatur pemerintah). Menurut Depdagri (2004 : 10) Profesionalisme dicirikan keinginan untuk meningkatkan kemampuan dan akhlak penyelenggara pemerinthan agar mampu memberikan pelayanan mudah, cepat, tepat, dan biaya terjangkau.

Unsur-Unsur Profesionalisme

1. Ketepatan berpikir
2. Ketepatan bertindak
3. Ketepatan penggunaan waktu
4. Penggunaan fasilitas
5. Penggunaan biaya

Ciri-ciri Profesionalisme

1. Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan (*Equality*)
2. Keadilan (*Equity*)
3. Kesetiaan (*Loyalty*)
4. Tanggung jawab (*Accountability*)

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme

1. *Performance*
2. Akuntabilitas aparatur
3. Loyalitas pegawai
4. Kemampuan pegawai

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan

Moenir (2001:27) memberikan batasan Pelayanan yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain. A.S Moenir juga menyatakan bahwa pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, menurut Moenir (2001 : 120), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Definisi Konseptual

Profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pengetahuan (*knowledge*) pegawai dalam memberikan pelayanan, kemampuan pegawai melaksanakan pekerjaan (*ability*), ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan (*accountability*), serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam penerapan profesionalisme kerja pegawai di Kecamatan Samarinda Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta menjelaskan dari variabel yang diteliti.

Hal disebabkan karena adanya penerapan metode kualitatif. Jadi penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, karena pada dasarnya penelitian ini menggambarkan dan mengetahui permasalahan yang diteliti dalam penelitian tersebut yaitu mengenai profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Utara.

Fokus Penelitian

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Profesionalisme kerja pegawai Kecamatan Samarinda Utara dalam penyelenggaraan pelayanan meliputi :
 1. Pengetahuan (*knowledge*) pegawai dalam memberikan pelayanan.
 2. Kemampuan pegawai melaksanakan pekerjaan (*ability*).
 3. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.
 4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan (*accountability*).

2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sumber Data

- a. Data primer diperoleh dari
 1. Camat
 2. Sekretaris Camat dan staf pegawai Kecamatan Samarinda Utara.
 3. Masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kecamatan Samarinda Utara, peneliti akan meneliti 10 informan.

Informan dipilih dengan menggunakan *data accidental* yaitu pemilihan informan secara kebetulan ada pada saat melakukan penelitian.

- b. Data sekunder diperoleh dari :
 1. Dokumen Monografi Kecamatan Samarinda Utara
 2. Dokumen pegawai.

Teknik Pengumpulan Data

Ada tiga proses kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka pengumpulan data Moleong (2004:168). Adapun proses yang dimaksud adalah :

1. Proses Memasuki Lokasi Penelitian (*Getting In*)

Dalam tahap ini peneliti memasuki lokasi dengan membawa izin untuk melakukan penelitian, selanjutnya peneliti mengungkapkan maksud dan tujuan sekaligus izin untuk melakukan penelitian. Peneliti juga melakukan interaksi terhadap pegawainya untuk membina hubungan baik sehingga dapat mengurangi jarak sosial antara peneliti dan sumber data.
2. Ketika Berada di Lokasi Penelitian (*Getting Along*)

Dimana dalam tahap ini peneliti menjalin hubungan pribadi dalam subjek penelitian. Peneliti mencari informasi yang dibutuhkan, mengadakan pengamatan dan menangkap makna dari fenomena yang ditelusuri. Kemudian informasi yang di dapatkan oleh peneliti diolah dan ditafsirkan setelah itu di analisis. Dengan demikian informasi selengkap-lengkapnya dapat diperoleh sesuai dengan fokus penelitian.
3. Mengumpulkan Data (*Logging The Data*)

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

 1. Observasi (Pengamatan) yaitu pengumpulan data dengan menggunakan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan yang ada di Kecamatan Samarinda Utara , hal ini bertujuan untuk melengkapi data primer dan data skunder yang telah dikumpulkan sebelumnya.
 2. *Interview* (Wawancara) yaitu peneliti mengadakan komunikasi langsung atau tanya jawab pada responden untuk mendapatkan keterangan-keterangan.
 3. Dokumentasi yaitu pengumpulan data sekunder, berupa surat-surat keputusan, arsip, data pegawai serta foto-foto keadaan lokasi penelitian yang di ambil oleh peneliti pada saat di lapangan.

Teknik Analisis Data

Adapun analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data kualitatif dari Matthew B. Miles, dkk (2014:33) mengatakan bahwa dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan : (1) Kondensasi Data (*Data Condensation*), (2) Penyajian Data (*Data Display*), (3) Pengambilan Kesimpulan Dan Verifikasi (*Drawing And Verifying Conclusion*). Teknik analisis ini penulis gunakan karena menurut penulis dapat mempermudah penulis dalam mengolah data dengan alur pengolahan yang sederhana dan mudah. Berikut alur atau proses analisis yang dimaksud :

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi, kita membuat data lebih “kuat”. (kita menjauhkan diri dari reduksi data sebagai sebuah pola sebab hal itu menunjukkan kita lemah atau kehilangan sesuatu di dalam proses tersebut).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Alur penting kedua katifitas analisis adalah penyajian data. Secara umum, sebuah penyajian adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi.pada kehidupan sehari-hari, melihat penyajian-penyajian membantu kita memahami apa yang sedang terjadi dan untuk melakukan sesuatu termaksu analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman itu.

3. Pengambilan Kesimpulan Dan Verifikasi (*Drawing And Verifying Conclusion*)

Alur ketiga dari aktivitas analisis adalah pengambilan kesimpulan verifikasi.Dari awal pengumpulan data, analisis kualitatif menginterpretasikan hal-hal apa yang tidak berpola, penjelasan-penjelasan, alur kausal, dan proposisi. Peneliti yang kompeten berpegang pada kejelasan kesimpulan, membangun keterbukaan dan skeptic, tetepi kesimpulan tetap ada, tidak jelas pada mulanya, kemudian bertambah secara eksplisit dan mendasar. Kesimpulan akhir tidak akan datang hingga pengumpulan data terakhir tergantung pada ukuran catatan lapangan: pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian yang digunakan; daya Tarik peneliti; dan batas- batas lain yang dapat ditemukan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Kecamatan Samarinda Utara terletak di Jl.Poros Lempake RT.13 No.98 A Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda yang mempunyai luas wilayah Kecamatan yaitu 250,1 Km². Jarak kantor Kecamatan Samarinda Utara dari pemerintahan kota sekitar 47 Km dan jarak kantor Kecamatan dari Ibu Kota Propinsi sekitar 59 Km. Adapun batas wilayah kantor

Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda secara administratif antara lain sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Kabupaten Kutai Kartanegara
2. Sebelah Selatan : Kecamatan Sungai Pinang
3. Sebelah Barat : Kecamatan Samarinda Ulu
4. Sebelah Timur : Kabupaten Kutai Kartanegara

Kondisi geografis Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda berada pada ketinggian tanah 40 meter dari permukaan laut. Dengan curah hujannya rata-rata 1.500 mm/tahun dan suhu udara rata-rata Kecamatan Samarinda Utara adalah 32^oC.

Kependudukan

Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda terdiri dari 5 Kelurahan yaitu Sempaja Utara, Sempaja Selatan, Lempake, Tanah Merah dan Sungai Siring. Jumlah penduduk di Kecamatan Samarinda Utara mencapai 102.365 jiwa, yang terdiri dari 53.535 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 48.830 jiwa berjenis kelamin perempuan.

Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Samarinda Utara

Struktur organisasi pada Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretaris Camat merupakan pimpinan sekretaris yang membawahi :
 - a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Perencanaan Program
3. Seksi-Seksi terdiri dari :
 - a. Seksi Tata Pemerintahan & TRANTIB
 - b. Seksi Pemberdayaan Masyarakat & Kesejahteraan Sosial
 - c. Seksi Kebersihan & Lingkungan
 - d. Seksi Ekonomi & Pembangunan
 - e. Seksi Pelayanan Umum

Kepegawaian di Kantor Kecamatan Samarinda Utara

Jumlah pegawai Kantor Kecamatan Samarinda Utara sebanyak 46 orang. Terdiri dari 28 PNS, 9 orang Pegawai Tidak Tetap Bulanan, dan 9 orang Pegawai Tidak Tetap Harian. laki-laki 31 orang , perempuan 17 orang. Pegawai dengan pendidikan SMP 2 orang, SLTA 29 orang, D3 2 orang, S1 11 orang, dan S2 2 orang.

Visi dan Misi Kantor Kecamatan Samarinda Utara

Adapun visi dari Kecamatan Samarinda Utara yaitu “Pelayanan yang prima dengan dukungan Aparat Kecamatan yang berdedikasi dalam membangun partisipasi masyarakat aktif dan ramah”.

Selanjutnya misi-misi yang diterapkan oleh Kecamatan Samarinda Utara antara lain sebagai berikut :

- a. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mengelola program pembangunan, baik perorangan yang datangnya dari Pemerintah maupun yang datangnya dari pelaksana masyarakat.
- b. Mengoptimalkan sistem dua tata laksana pelayanan yang cepat, ramah, mudah, tepat, dan prosedur yang jelas.
- c. Meningkatkan kualitas Aparatur Kecamatan melalui pembinaan sumber daya manusia yang loyal, bersemangat untuk meningkatkan pelayanan.

Deskripsi Tugas dan Fungsi Pokok Pemerintahan Kantor Kecamatan Samarinda Utara

Menurut Peraturan Walikota Samarinda Nomor 24 Tahun 2014 perangkat Kecamatan merupakan unsur Staf pelaksana administrasi dan pelaksana teknis kecamatan sesuai ruang lingkup tugas, fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing.

Uraian Tugas Struktur Organisasi Kecamatan

Adapun tugas dari masing-masing perangkat Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Camat mempunyai tugas :
 - a. Pengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan oleh perangkat pemerintahan kecamatan dalam rangka penyelenggaraan administrasi yang terpadu;
 - b. Pelaksanaan pembinaan terhadap kegiatan dibidang kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat.
2. Sekretaris Camat mempunyai tugas
 - a. Pelaksanaan/ urusan surat menyurat dan tata arsipan kantor
 - b. Pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan kantor;
3. Kepala Sub Bagian Umum mempunyai fungsi :
 - a. Pengelolaan urusan tata usaha, surat menyurat, dan kearsipan;
 - b. Pengelolaan administrasi, inventarisasi, pengkajian, dan analisis pelaporan;
4. Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :
 - a. Penyiapan dokumen/ bahan teknis bidang keuangan;
 - b. Pengelolaan administrasi keuangan. Perbendaharaan dan penggajian;
5. Kepala Sub Bagian Perencanaan mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan rencana kegiatan Kecamatan;
 - b. Penyusunan rencana strategi dan rencana kerja tahunan Kecamatan;
6. Kepala Seksi Pemerintahan Umum, Ketertiban & Ketertiban mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis bidang pemerintraham umum, ketentraman dan ketertiban;
 - b. Pelaksanaan pencatatan monografi kecamatan;
7. Kepala Seksi Kesejahteraan & Pemberdayaan Masyarakat mempunyai fungsi :
 - a. Pelaksanaan system pengendalian intern pemerintah;

- b. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
8. Kepala Seksi Kebersihan & Lingkungan mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis bidang kebersihan dan lingkungan hidup;
 - b. Pelaksanaan penyuluhan bidang kebersihan, penghijauan dan lingkungan hidup;
9. Kepala Seksi Ekonomi & Pembangunan mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan program kerja dan petunjuk teknis bidang ekonomi dan pembangunan;
 - b. Pelaksanaan penyuluhan bidang pemberdayaan perekonomian masyarakat;
10. Kepala Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis bidang pelayanan umum;
 - b. Pelaksanaan pelayanan perizinan, non perizinan dan legalisasi;
11. Kelompok Jabatan Fungsional
Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan sebagian tugas dan fungsi camat sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

Jenis Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara

Jenis pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Utara diklasifikasikan berdasarkan bidang kerja struktural

1. Jenis Pelayanan Umum (Sekretariat) :
 - a. Legalisir Pensiunan
 - b. Legalisir Surat Tanah, Warisan, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Jenis Pelayanan Ekonomi Dan Pembangunan (EK-Bang) :
 - a. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
 - b. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Jenis Pelayanan Kesejahteraan Sosial (Kessos) :
 - a. Dispensasi Nikah
 - b. Keterangan Tidak Mampu
4. Jenis Pelayanan Tata Pemerintahan
 - a. Kartu Tanda Penduduk (KTP) / Kartu Keluarga (KK)
 - b. Surat Keterangan Pindah
5. Jenis Pelayanan Ketentraman dan Ketertiban (Trantib) :
 - a. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
 - b. Izin Keramaian

PENYAJIAN DATA PENELITIAN

Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Publik

Profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Utara dapat dibentuk melalui pendayagunaan dan peningkatan kemampuan sumber daya pegawai. Pendayagunaan dan peningkatan kemampuan sumber daya pegawai merupakan suatu upaya penyempurnaan dan peningkatan kualitas pegawai untuk

menunjang kelancaran tugas sehingga diperoleh hasil yang lebih efektif dan efisien.

a. Pengetahuan (*knowledge*) pegawai dalam memberikan pelayanan

Pegawai harus menguasai atau memiliki pengetahuan yang cukup baik itu berupa pengetahuan yang didapat dari pendidikan dan pelatihan, peraturan pelayanan dan pengalaman selama bekerja. Apabila pegawai memiliki pengetahuan yang cukup akan pelayanan maka dapat menghasilkan pelayanan yang mudah, sederhana dan berkualitas.

b. Kemampuan pegawai melaksanakan pekerjaan

Seperti yang diungkapkan oleh Siagian dalam Kurniawan (2005:74) sikap profesional adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dijalani dan diikuti oleh masyarakat.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa keandalan dalam melaksanakan tugas atau dalam bekerja dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam melaksanakan pekerjaan dan hasil dari pekerjaan mereka sendiri.

c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

Profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik terhadap ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Samarinda Utara mulai dari urusan akte kelahiran sampai dengan urusan pembangunan, semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur yang ada dipusat maupun aparatur yang ada di daerah, secara umum belum banyak yang memuaskan masyarakat, pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.

d. Tanggung Jawab Terhadap Pekerjaan

Tanggung jawab adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau pimpinan suatu organisasi atau lembaga kepada publik yang memiliki hak atau yang berwenang meminta pertanggung-jawaban.

Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara

Faktor Pendukung

Dalam penyelenggaraan administrasi yang baik itu dibutuhkan aparatur yang profesional dalam melaksanakan tugasnya. Adapun faktor yang mendukung demi terwujudnya aparatur yang profesional seperti yang diuraikan di bawah ini :

1. Hierarki Struktural Organisasi
2. Faktor Kesadaran Aparatur

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan faktor penghambat yang ada di Kecamatan Samarinda Utara adalah :

- 1). Masih kurangnya ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bahkan mereka sering keluar pada jam kerja ini membuktikan kurangnya disiplin waktu pegawai Kecamatan Samarinda Utara
- 2). Lemahnya penerapan sanksi bagi pegawai yang melanggar disiplin kerja.
- 3). Sistem Insentif

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Profesionalisme kerja pegawai di Kecamatan Samarinda Utara

Pembahasan mengenai hasil temuan tentang Profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, dapat dideskripsikan sebagai berikut :

a. Pengetahuan (*knowledge*) pegawai dalam memberikan pelayanan

Pengetahuan pegawai di Kecamatan Samarinda Utara telah sesuai dengan teori menurut Atmosoeparto dalam Kurniawan bahwa profesionalisme pegawai merupakan cermin dari kemampuan seorang aparatur yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai di Kecamatan Samarinda Utara tersebut sudah optimal yang dilihat dari tingkat pendidikan, keterampilan, dan kemampuan para pegawai dalam melakukan pekerjaannya berdasarkan tupoksi masing-masing pegawai.

b. Kemampuan pegawai melaksanakan pekerjaan

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan tersebut telah sesuai dengan teori menurut Robbins, kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan hasil dari pelatihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai Kecamatan dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu tanggap dan mampu menyelesaikan tugas serta tanggung jawabnya.

c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

Ketepatan waktu pelayanan yang terjadi di Kecamatan tidak sesuai dengan teori Sedarmayanti, karena beberapa hal seperti pegawai tidak loyal terhadap peraturan jam kerja, sering keluar tanpa alasan yang jelas, hal ini mengakibatkan kurangnya kedisiplinan para pegawai Kecamatan sehingga dapat menghambat jalannya suatu pelayanan.

d. Tanggung jawab terhadap pekerjaan (*accountability*)

Kenyataan yang ada di Kecamatan Samarinda Utara tidak sesuai dengan teori menurut Martin dalam Kurniawan yang dilihat dari kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan serta tanggung jawabnya terhadap pekerjaan. Jadi kesimpulan dari pembahasan diatas yaitu profesionalisme kerja pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat belum optimal karena

beberapa hal seperti adanya sikap pegawai Kecamatan yang masih mementingkan kepentingan pribadinya dibandingkan masyarakat sehingga membuat masyarakat merasa tidak puas.

Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Penerapan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara

Dalam penerapan profesionalisme kerja pegawai di Kecamatan Samarinda Utara di dukung oleh hierarki struktural organisasi yang baik, tidak ada kesenjangan antara atasan dengan bawahan. Namun masih terdapat pula hal-hal yang menghambat dalam penerapan profesionalisme kerja pegawai di Kecamatan Samarinda Utara seperti budaya organisasi yang terbangun di Kecamatan Samarinda Utara yang cenderung bersifat formalistik, sistem insentif bagi pegawai berupa *reward and punishment* yang dianggap belum diterapkan secara optimal.

PENUTUP

Kesimpulan secara keseluruhan dari penelitian dan pembahasan sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*knowledge*) yang didasarkan pada tingkat pendidikan pegawai cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pendidikan pegawai yang cukup memadai dan adanya pemberian diklat dan kursus terhadap pegawai tersebut.
2. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa pegawai Kecamatan Samarinda Utara mampu dan tanggap terhadap tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya sampai selesai pelayanan tersebut. Satu pelayanan akan berjalan efektif bila pegawai bersikap profesional dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
3. Ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan pada Kecamatan Samarinda Utara masih kurang maksimal, waktu yang lama dan berbelit-belit bahkan pegawainya tidak ditempat serta kurangnya kedisiplinan pegawai karena sering terlambat datang.
4. Tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan dalam memberika pelayanan masih kurang optimal, dimana masih terdapat pegawai yang tidak bertanggung jawab dalam melayani masyarakat karena masih mementingkan kepentingan pribadi.
5. Faktor-faktor yang mendukung profesionalisme kerja pegawai diantaranya adalah hierarki struktur organisasi yang tidak menjadi masalah berarti dalam menjalin komunikasi internal keran kepemimpinan Camat dalam mengelola administrasi dan mengatur jalannya organisasi dapat dikatakan telah berjalan cukup baik dimana selain menggunakan pendekatan secara formal kedinasan Camat juga menggunakan pendekatan informal sehingga terjalin kedekatan emosional dengan bawahannya. Sedangkan untuk faktor yang menghambat profesionalisme kerja pegawai diantaranya adalah kultur budaya yang terbangun di Kecamatan Samarinda Utara cenderung bersifat *formalism*, dimana aparatur pemrerintah cenderung bekerja sesuai aturan-

aturan formal yang telah ditentukan sebelumnya, adat kebiasaan yang turun temurun selalu dilakukan oleh aparatur-aparatur sebelumnya dan juga mereka selalu beroedoman pada prosedural yang berlaku.

SARAN

Berdasarkan hasil beberapa kesimpulan di atas penulis akan mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Memberikan motivasi dan kesempatan seluas-luasnya kepada para pegawai untuk menambah pengetahuan dan peningkatan keterampilan baik dari inisiatif dan biaya pribadi atau biaya dinas dalam rangka menyikapi kemajuan ilmu dan teknologi duharapkan dapat meningkatkan kepercayaan diri pegawai dalam menumbuhkan semangat berkembang dan mengembangkan diri.
2. Sebaiknya pimpinan memberikan motivasi terhadap pegawai serta pelatihan-pelatihan pengembangan disiplin, sehingga pegawai bisa menghargai waktu, tenaga dan sebagainya serta dalam memberikan pelayanan lebih maksimal dan tepat waktu.
3. Menegakkan disiplin kerja dengan cara mengefektifkan pengawasan melekat, dan memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dan sebaliknya memberikan sanksi yang tegas bila terjadi pelanggaran etika profesi.
4. Untuk terselenggaranya pelayanan yang berkualitas hendaknya menambah fasilitas kerja atau sarana operasional yang sesuai dengan perkembangan teknologi, baik secara kuantitas maupun kualitas.
5. Budaya organisasi yang ada dan terus berkembang dalam lingkungan birokrasi cukup menarik untuk dijadikan sebagai bahan kajian penelitian lebih lanjut dan mendalam yang pada akhirnya dapat dimanfaatkan secara positif dalam peningkatan profesionalisme pegawai pemerintah dari level terendah sampai level tertinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Prabu, 2007. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Pelatihan*. Cetakan Ketujuh, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Cahayati, Ati, 2005. *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT. Ikrar Mandiri Abadi, Jakarta.
- Dessler, Gary, 2003. *Sumber Daya Manusia*, Penerbit PT. Intan Sejati, Klaten.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Makmur, 2009. *Manajemen Stratejik dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Moenir, A. S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Pertama, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moelyanto, Tjokrowinoto. 1999. *Restrukturisasi Ekonomi dan Birokrasi*. Yogyakarta: Kreasi Wacana.

- Mudrajad, Kuncoro, 2001, *Metode Kualitatif (Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi)*, Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, Yogyakarta.
- Notoadmodjo, 2002. *Pengembangan Sumber Daya Aparatur*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sistem Kinerja guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, P. Sondang, 2000. *Patalogi Birokrasi*. Penerbit Galia Indonesia, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dokumen-dokumen :
- Undang-Undang No.43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Peraturan Pemerintah Nomor 101, Tentang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil Tahun 2000.
- Keputusan MENPAN No. Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Sumber Internet

- eJournal Administrasi Negara, 2013, 1 (2) : 639-653
ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.org (diakses, 17 Juni 2014)
- Asrariyah, Siti, 2013. Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor camat samarinda ulu kota samarinda. Samarinda : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
- Lahang, Ding, 2012. Profesionalisme aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor camat kayan hulu kabupaten malinau. Samarinda : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.