

STUDI TENTANG PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN MUARA BADAK KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Bayu Saputra¹, Aji Ratna Kusuma², Bambang Irawan³

Abstrak

Untuk mengetahui Profesionalisme Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan pengambilan sumber data primer dengan menggunakan teknik purposive sampling yang diperoleh melalui key informan adalah Camat Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dan informan adalah masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dengan cara melakukan wawancara yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu kreatif dalam memberikan pelayanan, inovasi dalam pelaksanaan tugasnya, dan responsif dalam merespon dan menanggapi aspirasi baru. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis data deskriptif kualitatif menurut Milles dan Huberman. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Profesionalisme Pegawai dari segi kreativitas sudah sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian dari segi sudah sejalan dengan adanya perkembangan ide dan metode kerja baru yang berkaitan mengenai masalah pelayanan pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk responsivitas telah berjalan dengan baik, pihak Kecamatan berupaya dengan disediakannya kotak saran bagi masyarakat yang dapat memberikan aspirasi atau pendapatnya dengan harapan ditemukan penyelesaian mengenai permasalahan yang dihadapi.

Kata Kunci : Profesionalisme Pegawai, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara yang mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan urusan pemerintahan daerah Kecamatan Muara Badak di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pelaksanaan segala aktivitas dan tugas-tugas berhubungan dengan kepentingan organisasi dalam memberikan pelayanan, baik ke dalam maupun keluar.

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

Adapun tugas-tugas tersebut antara lain :

1. Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk.
2. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK).
3. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga (KK).
4. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
5. Pencatatan dan penerbitan akta-akta catatan sipil seperti akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian dan akta kematian serta pencatatan pengakuan dan pengesahan anak.
6. Pencatatan mutasi data penduduk.
7. Pengolahan data penduduk.
8. Penyelenggaraan penyuluhan.

Dalam penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dalam menjalankan dan menyelenggarakan tugas dan fungsinya pasti membutuhkan manajemen yang baik dan tepat dalam pengelolaan organisasi agar dapat berjalan sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, perlu adanya kepedulian dan tingkat profesionalisme yang tinggi pada setiap individu pegawai dalam menjalankan suatu pekerjaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Studi tentang Profesionalisme Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan judul di atas, dapat didefinisikan permasalahan yang dihadapi. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana Profesionalisme Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara ?”

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

“Untuk mengetahui Profesionalisme Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia

Pembangunan sumber daya birokrat merupakan komponen lain yang perlu diperbaharui dalam membentuk birokrasi publik. Meskipun dewasa ini arus revitalisasi birokrasi menciptakan terbukanya partisipasi publik. Tetapi pelayanan publik akan sulit menggambarkan cerminan aparat yang sesuai

apabila tidak diikuti dengan kebijakan pembangunan SDM aparat. Hal ini disebabkan aparat pelayanan publik merupakan sumber daya manusia yang menempati kedudukan lebih tinggi dan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi dalam menentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses memperoleh, melatih, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan dan masalah keadilan (Dessler, 2003: 4).

Manajemen Kepegawaian

Pada dasarnya Administrasi Kepegawaian Negara (*Public Personal Administration*), merupakan salah satu cabang dari administrasi negara yang membahas secara khusus mengenai persoalan pegawai negara dan atau Pegawai Negeri Sipil. Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2010: 151), mengatakan bahwa Administrasi Kepegawaian Negara adalah pengurusan, pengaturan dan atau manajemen tentang kebijakan publik untuk masyarakat luas dan beberapa pihak yang berkepentingan dalam birokrasi pemerintah. Selanjutnya menurut Arifin Abdulrahman pada buku yang sama menjelaskan bahwa salah satu cabang dari pada administrasi negara yang bersangkutan dengan segala persoalan adalah pegawai negara.

Pengertian Profesionalisme

Istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (*fitness*), antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic – competence*) dengan kebutuhan tugas (*task – requirement*), terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005: 73-74).

Profesionalisme itu sendiri berawal dan diambil dari kata profesi yang merupakan kata serapan dari sebuah kata dalam bahasa inggris “*profess*”, yang bermakna : “janji untuk memenuhi kewajiban melakukan suatu tugas khusus secara tetap atau permanen”. Profesi itu sendiri adalah suatu pekerjaan yang membutuhkan pelatihan dan penguasaan terhadap suatu pengetahuan khusus. Suatu profesi biasanya memiliki asosiasi profesi, kode etik, serta proses sertifikasi dan lisensi yang khusus untuk bidang profesi tersebut. Seorang yang memiliki suatu profesi tertentu disebut profesional.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan

pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan kata publik itu sendiri merupakan kata yang berasal dari Bahasa Inggris yang sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai (Sinambela, 2008: 5).

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alami. Seperti yang dikatakan Singarimbun dan Effendi (2008: 43), definisi konseptual adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Definisi konsepsional juga merupakan suatu yang menggambarkan hubungan antara konsep yang khusus dengan konsep yang akan diteliti agar tidak mengalami pembiasan dalam pengumpulan data hingga pada tahap analisis penelitian.

Profesionalisme pegawai merupakan pandangan atau sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota pegawai yang berjanji untuk memberikan pelayanan yang baik dan bermutu kepada masyarakat, serta dalam menyelesaikan tugasnya ditunjang dengan pendidikan dan pengalaman, tanggung jawab, inovatif, responsif, memiliki kemampuan dan keahlian serta kreatif dalam pekerjaannya demi kepentingan publik.

Profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara adalah kemampuan dan keterampilan pegawai yang dapat dilihat pada diri pegawai dari segi kreativitas dalam mengembangkan ide dan metode kerja baru dalam pelaksanaan tugasnya dalam memberikan pelayanan. Kemudian mampu berinovasi dalam menemukan cara baru dalam guna menciptakan pelayanan yang lebih baik serta pegawai yang responsif dalam mengantisipasi perkembangan mengenai aspirasi dan tuntutan baru agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sesuai dengan judul yang diteliti, penelitian ini perlu digambarkan dan diurutkan secara mendetail mengenai masalah-masalah yang terjadi pada saat ini. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain. Dalam penelitian ini, peneliti telah memiliki definisi jelas tentang subjek penelitian dan akan menggunakan pertanyaan *who* dalam menggali informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya, Sugiyono (2011: 12-13) , mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena

penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta yang diselidiki.

Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas dan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian mengenai Profesionalisme pegawai Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara ini meliputi :

- a. Kreatif dalam memberikan pelayanan.
- b. Inovasi dalam pelaksanaan tugasnya.
- c. Responsif dalam merespon dan menanggapi aspirasi baru.

Sumber dan Jenis Data

Adapun jenis dokumen atau data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2014:62) data primer adalah data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada key informan dan informan dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang disiapkan oleh peneliti secara langsung.

Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah Camat dan Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Muara Badak. Sedangkan yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah staff pelayanan umum dan masyarakat yang sedang mengurus dokumen administrasi pada kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

2. Data Sekunder

Sugiyono (2014:62) mengatakan data sekunder adalah data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Adapun data sekunder yang telah peneliti kumpulkan yaitu :

- a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip dan laporan yang terdapat pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.
- b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini referensi pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan

Pengumpulan data dengan mengadakan studi pustaka diantaranya dengan membaca buku-buku literatur, makalah dan catatan-catatan yang diperlukan untuk mengumpulkan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan

Penelitian dengan mengadakan penyelidikan langsung ke lapangan, yang diperoleh melalui :

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis melalui pengamatan terhadap keadaan Kantor Kecamatan Muara Badak.
- b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan.
- c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data sekunder, berupa surat-surat keputusan, arsip, dokumen serta foto-foto keadaan lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti pada saat di lapangan.

Teknik Analisis Data

data kualitatif merupakan analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dapat diuraikan sebagai berikut ini :

a. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data pertama yang masih bersifat mentah untuk kemudian dikumpulkan dalam suatu penelitian.

b. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

c. *Data Display* (Penyajian Data)

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dari informasi dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini bertujuan untuk menyederhanakan informasi yang kompleks dan mudah dipahami.

d. *Conclusion Drawing / Verification* (Verifikasi Data / Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan adalah data yang sudah diproses atau disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari data yang telah disederhanakan untuk disajikan serta untuk memprediksinya melalui pengamatan dari data yang telah terjadi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Muara Badak merupakan salah satu wilayah dari 18 (delapan belas) Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Secara normatif pembentukan daerah tersebut diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2000 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan yang berfungsi melaksanakan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten, melaksanakan penyelenggaraan pelayanan kepada warga masyarakat, melaksanakan koordinasi antar unit kerja yang berada dalam wilayahnya maupun koordinasi dengan kecamatan lainnya, dan melaksanakan urusan ketatausahaan dan rumah tangga.

Menurut struktur organisasi Kabupaten Kutai Kartanegara, bahwa Kecamatan Muara Badak merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di bawah pembinaan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. Sedangkan menurut tata kerja dan susunan organisasi pemerintahan kecamatan diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 8 tahun 2001 tentang Tugas dan Fungsi Pokok Pemerintahan Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah bahwa Kecamatan Muara Badak mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kerjanya. Selain melaksanakan tugas tersebut, organisasi kecamatan berfungsi melaksanakan pelimpahan sebagai kewenangan Bupati yang diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 08.188/HK-537 tahun 2012 tentang Pelimpahan Pelaksanaan Sebagian Kewenangan Bupati Kutai Kartanegara kepada Camat di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara. Menurut struktur organisasi, bahwa Pemerintahan Kecamatan Muara Badak merupakan salah satu perangkat daerah dibawah pembinaan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dan dalam melaksanakan tugas berada di bawah dan bertanggung jawab Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Untuk melengkapi data gambaran umum objek penelitian, lebih lanjut dapat dijelaskan mengenai letak Geografis dan Batas Wilayah, luas wilayah dan jumlah penduduk, visi dan misi, struktur organisasi, deskripsi tugas pokok dan fungsi pemerintahan kecamatan, dan keadaan sumber daya aparatur. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Hasil Penelitian

Profesionalisme Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik

Dari hasil penelitian di lapangan tentang profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, menunjukkan bahwa pegawai telah berupaya sebaik mungkin secara profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan semakin ditingkatkan, pembenahan-pembenahan dilakukan secara kreatif, responsif serta inovatif guna menciptakan pelayanan

yang lebih baik. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala-kendala, seperti terbatasnya dana dan anggaran serta masih minimnya jumlah Aparatur Sipil Negara dalam mengisi jabatan pada setiap sub bidang sesuai dengan keahliannya.

Perlu penulis jelaskan bahwa data yang penulis peroleh adalah data primer dengan teknik wawancara melalui informan dan beberapa *key* informas, observasi dan juga data sekunder dengan melihat pada dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang dihadapi dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Kreativitas

Menurut pendapat *key* informan dan beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa kreativitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan sejauh ini sudah cukup optimal meskipun di dalamnya masih terdapat beberapa kendala. Hal ini disebabkan masyarakat yang belum begitu merasakan kreativitas yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan, ditambah dengan terbatasnya jumlah anggaran dan keterbatasan jumlah pegawai ASN, standar orang yang menjabat tidak sesuai dengan kapasitasnya sebagai pegawai merupakan salah satu faktor kendala. Belum lagi dalam merealisasikan kreativitas yang ada memerlukan jumlah anggaran dan melihat dengan terbatasnya anggaran yang tersedia dapat menghambat dalam memunculkan dan mengembangkan kreativitas yang seharusnya dapat dilakukan oleh setiap pegawai tersebut.

b. Inovatif

Menurut pendapat *key* informan dan beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pegawai mengenai pelaksanaan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasa sudah cukup inovatif untuk mengembangkan ide dan metode kerja baru dalam melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal ini dapat dilihat dengan adanya terobosan melalui inovasi pegawai seperti halnya berupa pelayanan dalam proses pembuatan Kartu AK I dan pengurusan KTP yang waktu pengurusannya singkat, dengan memunculkan proses pelayanan yang seperti ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan proses administrasi di Kantor Kecamatan.

c. Responsivitas

Menurut pendapat *key* informan dan beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas pegawai Kantor Kecamatan Muara Badak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup membaik dari sebelumnya. Namun di beberapa pelayanan seperti dalam pengurusan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dirasa masih terdapat beberapa kendala dari

upaya-upaya yang telah dilakukan. Hal tersebut dapat dilihat dari respon dan tanggapan beberapa masyarakat yang masih harus menunggu lebih dari waktu yang dijanjikan oleh pegawai dalam proses layanan tersebut. Namun pegawai Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dalam merespon kebutuhan masyarakat mengenai permasalahan yang dihadapi.

Pembahasan

Profesionalisme Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik

Seperti yang dikemukakan oleh peneliti terdahulu tentang profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan administrasi pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda oleh Yesy Andriyani bahwa profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan publik cukup optimal, namun dalam proses pelayanannya masih terdapat beberapa kendala yang dapat dilihat dari keterbatasan jumlah anggaran serta minimnya sumber daya aparatur berkompeten yang dimiliki.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di lapangan bahwa profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan publik sudah berjalan cukup baik dan cukup optimal, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala-kendala yang ada di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebagaimana yang dikatakan oleh Siagian (dalam Tangkilisan 2005: 229-230) yang menjelaskan bahwa profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dapat dilihat dari segi :

1. Kreativitas
2. Inovasi
3. Responsivitas

Pembahasan mengenai hasil temuan tentang profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, dapat dideskripsikan sebagai berikut :

a. Kreativitas

Dari hasil temuan di lapangan bahwa kreativitas pegawai pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dirasakan sejauh ini sudah cukup optimal meskipun di dalamnya masih terdapat beberapa kendala. Kendala ini disebabkan masyarakat yang belum begitu merasakan kreativitas yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan, ditambah dengan terbatasnya jumlah anggaran dan keterbatasan jumlah pegawai ASN, standar orang yang menjabat tidak sesuai dengan kapasitasnya sebagai pegawai merupakan salah satu faktor kendala. Belum lagi dalam merealisasikan kreativitas yang ada memerlukan jumlah anggaran dan melihat dengan terbatasnya anggaran yang

tersedia dapat menghambat dalam memunculkan dan mengembangkan kreativitas yang seharusnya dapat dilakukan oleh setiap pegawai tersebut.

Kesimpulan dari hasil penelitian di atas mengenai kreativitas yang diberikan pegawai pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara guna menunjang profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan publik sudah cukup optimal. Meskipun dibebberapa pelayanan masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut ialah terbatasnya jumlah ASN dan tingkat kemampuan sumber daya aparatur yang dimiliki, standar orang yang menjabat tidak sesuai dengan kapasitasnya sebagai pegawai. Serta jumlah anggaran yang ada pada Kantor Kecamatan terbatas dapat menghambat dalam memunculkan dan mengembangkan kreativitas yang seharusnya dapat dilakukan oleh setiap pegawai tersebut.

b. Inovatif

Hal ini dapat dilihat dalam hasil wawancara di atas yang menjelaskan dalam mencari dan menggunakan cara baru, pegawai Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dalam proses pelayanannya salah satunya berupa pelayanan pada pengurusan pembuatan Kartu AK I bagi masyarakat. Metode kerja baru yang diciptakannya ialah pelayanan yang dipermudah dengan adanya pelayanan melalui telepon dan whatsapp seperti yang telah dijelaskan pada hasil wawacara sebelumnya bahwa masyarakat dapat mengkonfirmasi data diri pengurusan melalui via telepon atau whatsapp, yang selanjutnya data tersebut dapat langsung digunakan dalam pembuatan Kartu AK I oleh pihak Kecamatan dan masyarakat tidak perlu menunggu di Kecamatan dalam proses pembuatan Kartu AK I tersebut. Kemudian masyarakat dapat menyerahkan berkas yang dibutuhkan dan datang ke Kantor Kecamatan ketika Kartu AK I tersebut telah selesai diproses.

Dari hasil temuan di lapangan bahwa inovasi dari diri pegawai yang profesional dalam memberikan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara terbilang cukup inovatif. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh key informan dan beberapa informan pada hasil wawancara di atas, dengan adanya perkembangan ide dan metode kerja baru dalam proses pelayanan Kartu AK I dan pelayanan dalam pembuatan KTP yang dibentuk oleh aparatur yang berada di Kantor Kecamatan tersebut.

Disamping itu, dalam proses pelayanan Kartu AK I mendapat respon dan tanggapan positif dari masyarakat Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, karena dalam proses pelayanan ini terbilang cukup cepat, mudah, dan tidak banyak memakan waktu dalam menciptakan dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dari hasil temuan di lapangan bahwa inovasi pegawai pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara sudah sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sutarno (2012: 132), yang menyatakan

bahwa inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru.

Jadi dapat disimpulkan bahwa inovasi pegawai di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara untuk menunjang profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah cukup inovatif dilihat dari kemampuan pegawai dalam membuat terobosan baru dari konsep-konsep yang sudah ada sebelumnya. Sehingga terobosan baru tersebut dapat diterima dan mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta dapat menjadi salah satu tolak ukur tingkat profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

c. *Responsivitas*

Dari hasil temuan di lapangan bahwa responsivitas pegawai pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara terbilang cukup optimal meskipun ada beberapa pelayanan yang masih terkendala dan masyarakat masih harus menunggu dalam proses beberapa pelayanan di Kantor tersebut. Mengenai kendala yang dihadapi pihak Kecamatan berupaya semaksimal mungkin dalam menanggapi hal tersebut dengan tetap memperhatikan keperluan dari masyarakat. Jadi responsivitas pegawai Kantor Kecamatan Muara Badak sudah cukup sesuai dengan yang diutarakan oleh pendapat Dwiyanto (2006: 51) bahwa responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh key informan dan beberapa informan dalam hasil wawancara di atas mengenai permasalahan mengapa respon dari pegawai kepada masyarakat yang dirasakan masih mengalami kendala, melihat dari ketersediaan blanko yang terbatas dalam pengurusan pembuatan KTP dan pengiriman berkas Kartu Keluarga (KK) yang terbilang cukup jauh dan membutuhkan waktu lebih dalam proses pelayanannya. Dengan adanya hal tersebut, pihak Kantor Kecamatan Juga mengambil langkah untuk merespon dan menanggapi aspirasi dan kebutuhan masyarakat dengan memberikan draft sementara kepada masyarakat yang membutuhkan KK untuk keperluannya. Sehingga dalam mendongkrak dan menumbuhkan citra profesionalisme dalam diri pegawai dari segi responsivitas diharapkan tetap dapat optimal dan terlaksana.

Kendala-Kendala Mewujudkan Profesionalisme Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik

Hasil penelitian pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan bahwa profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan publik sudah berjalan cukup baik, hanya saja dalam proses pelayanannya masih terdapat kendala-kendala yang harus dihadapi

pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara tersebut.

Upaya untuk mencari paradigma baru dalam meningkatkan profesionalisme aparatur yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi guna mewujudkan pelayanan yang optimal dan sesuai harapan bukanlah pekerjaan mudah, maka kemampuan aparatur untuk beradaptasi dengan fenomena yang terjadi merupakan jawaban bagi permasalahan tersebut. Pentingnya kemampuan aparatur dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi dijadikan tolak-ukur dalam melihat profesionalisme pegawai.

Konsep yang digunakan untuk mewujudkan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan publik seperti yang telah disebutkan sebelumnya baik dari segi kreativitas, inovasi, dan responsivitas pegawai masih memiliki beberapa kendala. Diantaranya adalah kendala mengenai terbatasnya dana atau anggaran yang dimiliki Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Keterbatasan anggaran tersebut secara tidak langsung mempengaruhi tingkat kreativitas dan inovasi pelayanan yang ada, dalam mewujudkan aspirasi-aspirasi dari masyarakat serta menuangkan hasil pola pikir pegawai tentunya memerlukan dana atau biaya yang tidak sedikit guna menunjang pemenuhan kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dalam menciptakan ide atau gagasan mengenai kreativitas dan inovasi yang harusnya dimunculkan dari dalam diri pegawai akan sedikit terkendala.

Kemudian disamping itu, terbatas atau minimnya jumlah pegawai ASN yang ada di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara juga masih menjadi salah satu persoalan dalam mewujudkan pegawai yang profesional dan sesuai dengan kriteria standar beban kerja yang dihadapi. Permasalahan ini tentunya akan menjadi kendala bagi Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dalam mewujudkan pegawai yang kreatif, inovatif, dan responsif untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Mengingat standar beban kerja yang diberikan kepada pegawai tidak sesuai dengan kapasitasnya. Hal ini dapat dilihat dari masih terdapatnya pegawai dengan status Pegawai Negeri Sipil dan masih ada beberapa pegawai dengan status sebagai pegawai honorer atau TLH (Tenaga Lepas Harian). Sehingga, tingkat kreativitas dalam pelaksanaan tugasnya, inovasi dalam pemberian pelayanan, dan responsivitas pegawai dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang seharusnya dapat dilaksanakan secara optimal dalam proses pemberian layanan tersebut akan menjadi sedikit terkendala

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Profesionalisme Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kreativitas

Kreativitas pegawai dalam pelaksanaan tugasnya sudah sesuai dengan yang diharapkan meskipun memiliki kendala dalam proses penyelenggaraannya. Kendala itu berasal dari keterbatasan jumlah pegawai ASN dan terbatasnya anggaran yang tersedia pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Namun pihak Kecamatan melakukan berbagai upaya dalam menciptakan keseimbangan antara beban kerja yang dihadapi dengan kapasitas pegawai yang dimiliki untuk mewujudkan pegawai yang profesional. Upaya tersebut misalnya dengan melakukan koordinasi dengan pihak perusahaan dan bekerjasama dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat (DISPEMAS) yang mengadakan pelatihan dalam memberikan Bimbingan Teknis (BIMTEK) sesuai dengan bidang tugas yang dihadapi.

2. Inovasi

Inovasi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasa sudah sejalan dengan adanya perkembangan ide dan metode kerja baru yang berkaitan mengenai masalah pelayanan pada Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal ini ditunjukkan dengan adanya terobosan pelayanan yang dikembangkan oleh pihak pegawai, terutama mengenai pelayanan dalam pembuatan kartu AK I / Kartu Kuning yang diperlukan masyarakat saat melamar pekerjaan. Terobosan mengenai Kartu AK I ini telah diakui oleh pihak Kabupaten dan Tim BEKIAS sebagai langkah dalam menciptakan pelayanan yang optimal. Kemudian terobosan mengenai Kartu AK I ini diterima dan mendapat respon positif dari masyarakat dalam pengurusan pelayanan.

3. Responsivitas

Responsivitas pegawai dalam merespon dan menanggapi aspirasi dari masyarakat telah berjalan dengan baik, meskipun dalam beberapa pelayanan masih terkendala. Namun pihak Kecamatan selalu berupaya sebaik mungkin dalam memenuhi keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dengan disediakannya kotak saran bagi masyarakat yang dapat memberikan aspirasi atau pendapatnya yang nantinya pendapat tersebut dituangkan dalam rapat koordinasi yang dilaksanakan oleh aparat atau pegawai pada Kantor Kecamatan Muara Badak, dengan harapan adanya kotak saran dan rapat koordinasi tersebut ditemukan penyelesaian mengenai permasalahan yang dihadapi.

Saran

Berdasarkan dengan hasil kesimpulan diatas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Sebagai bentuk upaya menciptakan pelayanan yang optimal dalam konteks kepentingan bersama antara pihak pemberi layanan dan penerima layanan, hendaknya Kantor Kecamatan Muara Badak melakukan sosialisasi dengan masyarakat mengenai aspirasi-aspirasi yang ada, dalam jangka waktu 3 bulan atau 6 bulan sekali dan diikuti oleh staff dengan jabatan struktural yang berada di Kantor Kecamatan, diikuti oleh kepala desa dan ketua RT yang berada pada wilayah tertentu agar dalam proses pelaksanaan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan yang berkaitan mengenai pelayanan dapat menciptakan dan memunculkan ide-ide baru dalam menunjang kreativitas layanan dalam mewujudkan pegawai yang profesional.
2. Hendaknya Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara melakukan pengkajian anggaran secara menyeluruh dan terperinci guna menciptakan keseimbangan anggaran yang nantinya anggaran tersebut dapat digunakan dalam mengembangkan inovasi-inovasi yang dimiliki setiap pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.
3. Perlunya sanksi atau *punishment* kepada pegawai sebaiknya lebih tegas lagi, seperti adanya surat pernyataan (SP) bagi pegawai. Melalui cara ini secara tidak langsung akan menumbuhkan sikap profesionalisme yang tinggi dalam diri setiap pegawai. Sehingga dalam pelayanan yang diberikan dalam merespon dan menanggapi aspirasi masyarakat nantinya dapat berjalan dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid-1 Edisi: 10*. Jakarta: PT. Indeks.
- Dwiyanto, Agus.2006. *Transparansi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Makmur. 2009. *Teori Manajemen Strategik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munandar, S.C.Utami.2002. *Kreativitas dan Keberkatan*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES.