

**PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PENGURUSAN KTP SELAMA MASA
PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KECAMATAN KOTA
BANGUN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Marlianti Bulkis, Dini Zulfiani, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 2, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan KTP Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pengarang : Marlianti Bulkis

NIM : 1702015010

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Pembimbing I,



Dini Zulfiani, M.Si
NIP 19781019 200604 2 003

Samarinda, 14 Januari 2024

Pembimbing II,



Thalita Rifda Khaerani, M.Si
NIP 19890922 202203 2 012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 12	
Nomor	: 2	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 386-398	

PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PENGURUSAN KTP SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KECAMATAN KOTA BANGUN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Marlianti Bulkis ¹, Dini Zulfiani ², Thalita Rifda Khaerani ³

Abstrak

Coronavirus disease (Covid-19) telah menimbulkan permasalahan yang serius terlebih setelah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka untuk mempercepat penanganan Covid-19. Dengan hadirnya kebijakan PSBB ini menimbulkan kegiatan pelayanan dalam bentuk Work From Home (WFH), namun disisi lain bentuk kebijakan ini telah memberikan dampak kepada profesionalisme kerja pegawai kantor pelayanan public yang tidak bias menjalankan seluruhnya kebijakan PSBB tersebut, seperti pelayanan pengurusan KTP pada Kantor Kecamatan Kota Bangun. Penelitian ini menggunakan penelitian dekriptif dengan metode kualitatif. Sumber dan jenis data yang digunakan adalah wawancara dengan teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Kemudian data tersebut diolah dengan melakukan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, profesionalisme kerja dari pegawai pada kantor Kecamatan Kota Bangun dapat ditemukan dengan beberapa indikator untuk menganalisisnya, yakni kompetensi, efektivitas, efisiensi dan tanggung jawab. Namun, terdapat kekurangan untuk menjalankan beberapa indikator tersebut, hal ini yang kemudian perlu diperbaiki untuk memberikan akses pelayanan publik yang baik, terlebih dengan adanya kondisi Covid-19. Kemudian terdapat faktor yang menghambat yang menyebabkan tidak maksimalnya dalam menjalankan pelayanan pengurusan KTP, diantaranya : kurangnya komunikasi, terhambatnya jaringan, fasilitas yang kurang baik, serta kurangnya SDM yang memadai.

Kata Kunci : *Profesionalisme Kerja, Pelayanan Publik, Pelayanan KTP*

Pendahuluan

Angka kematian yang sangat tinggi yang diakibatkan oleh virus corona mendorong Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan dengan resmi bahwa wabah virus Covid-19 sebagai suatu pandemi global yang ditetapkan pada

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: marliantibulkiss1503@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

11 Maret 2020, yang berdampak pada penetapan status kesehatan internasional. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah Indonesia menerbitkan peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan Covid-19 sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 (Pranita, 2020:1). Penerapan PSBB dengan prinsip jaga jarak (physical distancing) telah memberikan dampak yang cukup luas terhadap aktivitas masyarakat, salah satunya terhadap penyelenggaraan pelayanan public. Serta penerapan work from home (WFH), walaupun tidak diberlakukan untuk semua penyelenggara kegiatan pelayanan publik, dikarenakan ada beberapa bidang pelayanan yang tidak bisa menerapkan WFH seperti Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil terkait dengan kegiatan perekaman E-KTP, serta mengenai pembayaran pajak kendaraan maupun perpanjangan STNK di Samsat, dan bidang-bidang lainnya yang memerlukan keterlibatan masyarakat secara langsung (Andikha, 2020:1).

Dalam penelitian ini permasalahan yang terjadi berkaitan dengan profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Kota Bangun. Profesionalisme kerja pegawai merupakan bentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas kerja yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Pelayanan publik dalam pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Kota Bangun terkesan belum maksimal, dan banyaknya fenomena negatif yang terjadi pada organisasi pemerintah daerah kecamatan. Kinerja para pegawai dalam melaksanakan pendataan, pengelolaan dan pengurusan administrasi masih kurang optimal. Pengelolaan administrasi yang belum optimal dan terkesan cukup lambat ini dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas untuk mengurus dan mengatur berkas/arsip berdasarkan system manajemen di perkantoran.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, dapat dijabarkan beberapa masalah yang terdapat di Kantor Kecamatan Kota Bangun sebagai berikut.

1. Tidak adanya tanggung jawab pegawai dalam pekerjaannya seperti keterlambatan para pegawai saat jam kerja yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan, keterlambatan merupakan salah satu bentuk tindakan yang tidak profesional dari seorang pegawai khususnya bagi pegawai pemerintahan yang melayani masyarakat.
2. Lambatnya pelayanan KTP, pelayanan perekaman yang cenderung melambat karena kurang gesitnya petugas, sehingga waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan menjadi tidak efisien. Lambatnya pelayanan tercermin dari pengimputan data-data yang cenderung memakan waktu yang lama namun pegawai tidak berusaha untuk mempercepat pekerjaannya.
3. Masih banyaknya para pegawai yang belum menguasai terhadap pekerjaannya sendiri sehingga dalam memberikan pelayanan masih belum terampil. Misalnya masih banyak pegawai yang belum menguasai program excel dengan

baik, sehingga menyebabkan pelayanan administrasi mengalami hambatan, seharusnya pemanfaatan teknologi dalam pekerjaan pemerintahan sudah merupakan kewajiban bagi pegawai pemerintahan sebagai bagian dari profesionalisme kerja.

4. Belum maksimalnya protokol kesehatan yang dijalankan antara lain menjaga jarak dan mencuci tangan. Menghadapi pandemi ini memerlukan sinergi dari semua aspek, salah satunya adalah pelayanan masyarakat yang patuh dengan protokol kesehatan.

Profesionalisme kerja para pegawai membantu dalam terselenggaranya pelayanan terkhususnya pada pelayanan publik yang dimana para pegawai bekerja dengan keterampilan. Kemahiran, integritas yang tinggi serta pengetahuan yang luas dan penguasaan ilmu yang di miliki. Selanjutnya penelitian yang telah dilakukan oleh Arifin dan Abidin (2019) menunjukkan bahwa profesionalisme yang baik, akan menimbulkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di dalam pendahuluan, maka penelitian ini akan menganalisis dua permasalahan yakni:

1. Bagaimana profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pengurusan KTP pada Kantor Kecamatan Kota Bangun selama masa pandemi Covid- 19?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pengurusan KTP pada Kantor Kecamatan Kota Bangun selama masa pandemi Covid-19?

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008) Manajemen Pelayanan Publik adalah manajemen yang proses kegiatannya ditujukan khusus untuk memberikan pelayanan yang memuaskan untuk kepentingan umum melalui prosedur yang tepat guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penerima pelayanan. Sedangkan menurut Stoner dalam Pasolong (2017) manajemen pelayanan publik adalah proses pengorganisasian serta perencanaan, peengarahan dan pengawasan para anggota didalam organisasi serta penggunaan sumber daya lainnya untuk mencapai satu tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi dapat dapat ditarik kesimpulan bahwa, manajemen pelayanan publik merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang bagaimana perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, dan pengawasan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan bersama dan berupaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan Publik

Menurut Santosa (2008) pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang diberikan kepada masyarakat baik dari pihak pemerintah maupun swasta, dengan atau tanpa pembayaran dalam memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri. Selanjutnya menurut Sinambella dalam Satibi (2012) pelayanan publik

merupakan seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk masyarakat yang memiliki setiap kepentingan yang menggantungkannya dalam suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian pekerjaan dalam pemberian pelayanan jasa yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain sehingga dapat diperoleh kepuasan.

Profesionalisme Kerja

Asal kata Profesionalisme berasal dari kata dasar yaitu profesi, yang dalam bahasa inggris adalah *profession*. Bahasa ini berasal dari bahasa latin *profession* yang diartikan sebagai pengakuan atau pernyataan. Menurut Effendi dan Sudrajat (2020) menjelaskan bahwa profesionalisme mengacu kepada kesesuaian, antara kemampuan yang dimiliki di dalam birokrasi dan kebutuhan tugas. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas adalah syarat untuk membangun tenaga kerja yang profesional. Artinya keterampilan dan kemampuan para pegawai mencerminkan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Menurut Siangian (2009) profesionalisme mengacu pada keandalan melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan kualitas tinggi, tepat waktu, cermat dan prosedur yang mudah dipahami dan dijelaskan oleh masyarakat. Sedangkan menurut Sedarmayanti dalam Saputra (2020), profesionalisme merupakan sikap dan syarat untuk melakukan pekerjaan yang memerlukan keahlian yang diperoleh dari pelatihan maupun pendidikan tertentu yang dilakukan sebagai pekerjaan untuk menjadikannya sebagai sumber penghasilan.

Berdasarkan dari pemaparan para ahli dapat diambil kesimpulan bahwa profesionalisme adalah sikap tanggung jawab yang memerlukan keterampilan serta keahlian dan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas yang selaras dengan tingkatannya masing-masing. Sehingga dapat dilaksanakan dengan cermat, mutu yang tinggi dan dengan waktu yang tepat. Maka dari itu profesionalisme adalah sarana penting dalam pencapaian tujuan, maka pembinaan serta pelatihan profesionalisme adalah bagian dari manajemen yang sangat penting.

Konsep E-KTP

KTP Elektronik adalah berkas kependudukan yang memuat sistem dari segi pengamanan atau pengendalian dari segi administrasi dan teknologi informasi yang berbasis pada database kependudukan nasional. Warga hanya diwajibkan memiliki satu KTP yang memuat Nomor Induk Kependudukan (NIK). Pembuatan e-KTP sendiri merupakan wujud pemerintah dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat. E-KTP adalah komponen yang penting dalam pengelolaan kependudukan karena e-KTP menyangkut persoalan legalitas keberadaan seseorang sebagai penduduk wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Widiastuti (2018), kegunaan e-KTP adalah untuk mempermudah kerja pemerintah dalam melakukan pendataan kependudukan karena dengan

masyarakat memiliki e-KTP pemerintah dapat dengan mudah melihat data dari e-KTP itu sendiri tanpa harus menunggu data yang harus didensus terlebih dahulu. Dengan kata lain, e-KTP bias dikatakan lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan KTP konvensional.

Definisi Konsepsional

Profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pengurusan KTP selama masa pandemi Covid-19 adalah kemampuan pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada masa pandemi Covid-19 kepada masyarakat khususnya untuk pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Kota Bangun berdasarkan indikator-indikator profesionalisme kerja yaitu, kompetensi, efektivitas, efisiensi dan tanggung jawab, dengan tetap mengedepankan protokol kesehatan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Kota Bangun pada masa pandemi Covid-19. Dengan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pengurusan KTP selama masa pandemi Covid-19 pada Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara ditunjukkan dari empat indikator. Indikator tersebut meliputi, kompetensi, efektivitas, efisiensi dan tanggung jawab.
2. Faktor yang menghambat profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pengurusan KTP selama masa pandemi Covid-19 pada Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara secara langsung dengan informan kunci Camat Kota Bangun dan para pegawai pelayanan pengurusan KTP dengan menggunakan pendekatan purposive sampling, selain itu informan pada penelitian ini juga melibatkan masyarakat yang kebetulan melakukan pengurusan KTP dalam hal ini peneliti mengambil sample berdasarkan teknik accidental sample. Sedangkan data sekunder berupa informasi yang dikumpulkan dari berkas dan dokumen/arsip yang berkaitan dengan hal yang diteliti yang didapatkan dari lokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan penelitian lapangan yang melibatkan penerapan secara langsung yang disertai observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan model interaktif yang diperkenalkan oleh Miles dan Huberman yang sebagaimana digambarkan dalam Nurdin (2019), yang mencakup tiga tahapan yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. *Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan KTP Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara*

Profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pengurusan KTP dalam penelitian ini dengan fokus pada empat indikator yang dituangkan dalam teori Sedarmayanti dalam Saputra (2020), yang meliputi kompetensi, efektivitas, efisiensi dan tanggung jawab. Adapun pembahasannya adalah sebagai berikut.

a. **Kompetensi**

Kompetensi adalah kemampuan dalam melakukan pekerjaan atau tugas yang didasarkan pada keterampilan dan pengetahuan dalam pekerjaan yang dilakukan. Profesionalisme para pegawai bergantung kepada tingkat kompetensi pegawai yang tercermin melalui perilaku sehari-hari seorang pegawai dalam suatu organisasi. Pada indikator ini menilai dua sub-indikator, yaitu pengetahuan dan keterampilan.

Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Kecamatan Kota Bangun terkait pelayanan pengurusan KTP pada indikator kompetensi ini disimpulkan bahwa, keterampilan para pegawai dalam pelayanan pengurusan KTP sudah memiliki kualitas yang baik serta memiliki kemampuan yang baik pula dalam melaksanakan pekerjaannya baik sebelum pandemi maupun saat masa pandemi, yang membedakan hanya para pegawai harus melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan selalu memperhatikan protokol kesehatan. Para pegawai juga telah diberikan pembekalan untuk melayani masyarakat dengan diberikannya pelatihan dan pembinaan agar masyarakat yang dilayani merasa puas atas kinerja para pegawai, namun selama akibat dari pandemi tidak adanya lagi pelatihan maupun pembinaan yang diberikan baik secara *online* maupun *offline*.

Sementara berdasarkan observasi peneliti terhadap indikator kompetensi, peneliti menemukan bahwa kompetensi pegawai Kantor Kecamatan Kota Bangun sudah cukup baik. Tingkat pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan masyarakat cukup baik dan mudah dipahami masyarakat terutama mengenai ruang lingkup pekerjaan serta permasalahan terkait pengurusan KTP. Dan keterampilan para pegawai juga sudah cukup baik, secara umum karyawan pandai dalam mengoperasikan komputer, meskipun hanya sebatas *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel*.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian, kompetensi pegawai pelayanan pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Kota Bangun selama masa pandemi Covid-19 dinilai sudah cukup baik, secara umum para pegawai memiliki keterampilan serta pengetahuan yang mumpuni dalam bidangnya, dengan dibekali keterampilan melalui pelatihan dan pembinaan walaupun selama masa pandemi sudah tidak ada lagi pelatihan dan pembinaan yang dilakukan karena pembatasan sosial. Kemampuan pegawai dalam melayani proses pembuatan KTP sudah baik sehingga dalam melaksanakan pelayanan KTP pegawai memberikan pelayanan yang prima serta dapat mengatasi kendala yang dihadapi masyarakat dalam pembuatan KTP. Pelayanan KTP selama masa

pandemi juga telah memperhatikan penggunaan prokes dalam kegiatan pelayanan untuk menjaga kesehatan kepada setiap masyarakat yang dilayani.

Kompetensi yang telah baik ini dapat mempermudah dalam setiap pegawai untuk memenuhi fungsi-fungsi manajemen publik seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan sehingga dalam memberikan pelayanan dapat berjalan dengan teratur, lancar dan baik. Pelayanan publik yang diberikan para pegawai kepada masyarakat memerlukan manajemen yang baik dal tersebut perlu dukungan kompetensi atau kemampuan para pegawai yang mumpuni agar setiap kegiatan dapat berjalan lancar dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, sangat penting dalam memperhatikan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi pegawai yang dimiliki oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Kota Bangun sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi dan lagi agar memberikan pelayanan yang terbaik sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat.

b. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target kerja yang telah tercapai. Dalam Indikator ini terdapat dua sub indikator yang dinilai dalam penelitian ini yaitu kualitas kerja dan kuantitas kerja. Berdasarkan hasil penelitian, kuantitas kerja para pegawai di Kantor Kecamatan Kota Bangun selama masa pandemi Covid-19 ini menjadi terbatas bagi masyarakat yang ingin mengurus KTP sehingga target dalam pelayanan menjadi berkurang dan menyebabkan tidak banyaknya masyarakat yang dapat dilayani dalam sehari. Untuk kualitas kerja para pegawai dinilai baik, namun selama pandemi jam kerja menjadi berkurang sehingga pelayanan kepada masyarakatpun menjadi berkurang, menyebabkan tidak banyak masyarakat yang dapat dilayani dalam sehari dan menyebabkan masyarakat harus memilih hari lain jika mnedapat kesempatan. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu untuk memperoleh kesempatan untuk menerima pelayanan KTP.

Pelayanan yang dilakukan dalam pengurusan KTP sebelum pandemi dilaksanakan dengan maksimal sesuai dengan jam kerja yang ada. Namun selama pandemi, pelayanan yang diberikan menjadi terbatas sehingga pencapaian target selama sebulan pun ikut berkurang. Proses pelayanan KTP setiap bulannya memiliki target yang harus dicapai dalam percetakan KTP sebanyak 600 keping yang dibebankan Kabupaten Kutai Kartanegara kepada setiap Kecamatan. Dan berdasarkan data peneliti selama pandemi berlangsung pada tahun 2020 hanya tercapai 296 keping dan pada tahun 2021 hanya tercapai 400 keping.

Selanjutnya berdasarkan hasil observasi peneliti terkait indikator efektivitas, peneliti meliat bahwa kuantitas kerja pegawai selama masa pandemi Covid-19 ini dinilai kurang baik, dilihat dari kuantitas volumen pekerjaan para pegawai dalam mengerjakan tugasnya selama masa pandemi ini ada beberapa pegawai yang tidak maksimal dalam menyelesaikan tugasnya dikarenakan adanya kelonggarana jam kerja yang diberikan selama pandemi,

yang mengakibatkan banyaknya para pegawai yang bolos, ataupun datang terlambat, bahkan pulang sebelum waktunya.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang diperoleh, efektivitas para pegawai dinilai kurang baik dilihat dari kuantitas kerja para pegawai selama masa pandemi yang belum mencapai target serta banyaknya tugas yang tidak selesai tepat waktu akibat adanya kelonggaran jam kerja. Untuk kualitas pelayanan pegawai selama masa pandemi seperti sikap yang ditunjukkan dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dilihat dari para pegawai yang memberikan pelayanan dengan sopan, santun, keramahan serta etika dan murah senyum.

Efektivitas pelayanan yang baik menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai juga baik. Efektifitas pelayanan yang baik ditunjukkan dengan sikap pegawai yang melaksanakan kegiatan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang efektif yang mampu dilakukan tanpa adanya keluhan dari masyarakat dan dilakukan dengan waktu yang tidak lama. Selama masa pandemi pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Kota Bangun menjadi kurang efektif karena adanya pembatasan sosial. Hal ini mampu menyebabkan tidak tercapainya target yang harus dicapai oleh para pegawai sehingga mengakibatkan kurang puasnya masyarakat. Kepuasan publik sangatlah penting bagi instansi pelayanan publik sehingga mengefektivkan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Efisiensi

Efisiensi merupakan ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses serta perbandingan antara input dan output. Dan pada indikator efisiensi terdapat dua sub indikator yang dinilai yaitu biaya dan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti dapat disimpulkan bahwa, waktu yang diperlukan oleh pegawai dalam mengurus e-KTP pada bagian perekaman tidak memerlukan waktu lama hanya 10-15 menit dan proses pencetakannya yang memerlukan waktu 5-7 hari yang dikerjakan di Kabupaten. Perekaman KTP yang dilakukan di Kecamatan memerlukan waktu yang sedikit untuk satu orang, namun jika masyarakat yang mengurus KTP banyak seperti pada hari-hari sebelum pandemi, maka masyarakat harus menunggu untuk memperoleh gilirannya. Hal ini yang menyebabkan waktu yang diperlukan masyarakat lama pada bagian menunggu giliran.

Pelayanan yang diberikan sebelum pandemi covid-19 dilaksanakan semaksimal mungkin kepada masyarakat karena tidak adanya pembatasan dalam kerumunan. Namun, setelah pandemi covid-19 berlangsung pembatasan terhadap kerumunan masyarakat diberlakukan sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi terbatas perharinya. Hal tersebut menyebabkan perharinya masyarakat yang dilayani dibatasi jumlahnya sehingga menjadi kurang

optimal. Pelayanan sebelum dan sesudah pandemi kepada masyarakat sama-sama tidak dipungut biaya untuk pengurusan KTP yang dilakukan.

Dan berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan tentang indikator Efisiensi, peneliti menilai bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai selama masa pandemi Covid-19 ini sering tidak tepat waktu dikarenakan adanya kelonggaran jam kerja, banyak pekerjaan yang dilakukan selalu molor. Hal ini terjadi dikarenakan yang melayani masyarakat di kantor pelayanan hanya ada beberapa pegawai saja, sedangkan para pegawai lainnya sering masuk terlambat ataupun sering pulang cepat tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Kemudian tentang pengelolaan dana untuk menunjang pekerjaan para pegawai sudah cukup baik. Seluruh transaksi pengeluaran serta pemasukan sudah dicatat dalam buku besar oleh kepala keuangan. Selain itu, seluruh biaya yang dikeluarkan telah diperitungkan terlebih dahulu dalam rencana kerja Kecamatan.

Efisiensi dalam profesionalisme pegawai memberikan dampak bagi keberhasilan suatu tugas maupun kegiatan pelayanan yang diberikan. Pegawai yang profesional mampu melaksanakan tugasnya dengan efisien yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan KTP. Jika tingkat kemampuan pegawai tinggi maka tujuan organisasi yang direncanakan sebelumnya akan lebih cepat tercapai, sebaliknya jika tingkat kemampuan pegawai rendah maka tujuan organisasi akan lambat terwujud atau bahkan menyimpang dari rencana semula.

Efisiensi pegawai kerja di Kantor Camat Kota Bangun selama pandemi kurang maksimal karena adanya pembatasan yang menyebabkan penyelesaian pekerjaan yang sering tidak tepat waktu sehingga mengakibatkan terhambatnya pelayanan yang diberikan secara lancar. Hal tersebut menyebabkan pelayanan selama pandemi kurang optimal dan kurang efisien serta kapasitas pelayanan yang dibatasi menyebabkan tidak semua masyarakat dapat terjangkau dengan cepat dalam pemberian pelayanan pengurusan KTP.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah suatu kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya yang diberikan kepadanya secara tepat waktu dan dilakukan dengan kemampuan terbaiknya serta berani dalam mengambil resiko atas kebutuhan yang diciptakannya. Dalam indikator ini terdapat tiga sub-indikator yang dinilai yaitu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, baik, serta berani dan ikhlas dalam menghadapi segala rintangan.

Berdasarkan hasil penelitian, tanggung jawab pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat sebelum pandemi covid-19 dilaksanakan sesuai tugas dan tanggung jawab yang telah dibagikan. Selama pandemi tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai tetap sama dan dilaksanakan sebaik-baiknya namun karena adanya pembatasan menyebabkan pembatasan masyarakat yang dibatasi sehingga pelayanan menjadi kurang optimal. Hal tersebut

menyebabkan banyak pegawai yang tidak mendapat bagian tugas dan menunggu giliran masyarakat lainnya yang datang.

Selanjutnya, berdasarkan hasil observasi peneliti saat dilapangan terkait indikator Tanggung Jawab, peneliti menilai bahwa tanggung jawab para pegawai dinilai kurang baik, walaupun mereka dapat menyelesaikan pekerjaannya, namun kekurangannya adalah saat diberikan kelonggaran jam kerja selama masa pandemi Covid-19 para pegawai selalu molor atau tidak tepat waktu serta mengerjakan tugas yang bukan tanggung jawabnya. Dan pada saat jam kerja juga masih ada beberapa pegawai yang sering terlambat masuk kerja dan pada saat jam kerjapun ada beberapa pegawai yang pulang tanpa pemberitahuan terlebih dahulu sehingga mengakibatkan terhambatnya pelayanan tindakan tersebut mencerminkan ketidak profesionalan mereka dalam bekerja.

Tanggung jawab dalam pelayanan publik sangatlah penting karena berhubungan dengan kelancaran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Tanggung jawab dimiliki oleh seluruh lapisan pelayan publik dalam menjalankan tugasnya yang telah diberikan dalam melayani masyarakat. Tanggung jawab terhadap bagian tugasnya harus muncul dari dalam diri pegawai yang dimotivasi oleh atasan agar mampu menjalankan tugas dengan baik. Hal ini berdampak pada kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Sebagai instansi pelayan publik sangat penting mengutamakan kepuasan masyarakat yang dilayani.

Tanggung jawab yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Kota Bangun tidak sesuai dengan teori mengenai tanggung jawab yang harus dilakukan oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggung jawab pegawai harus dilaksanakan dengan baik karena berdampak pada penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai pelayanan publik, sudah menjadi kewajiban bagi setiap pegawai memenuhi segala tugas dan tanggung jawab sehingga menjadi pegawai yang memiliki profesionalisme kerja yang baik.

2. *Faktor Penghambat Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan KTP Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara*

a. Kurangnya komunikasi

Kurangnya komunikasi yang dilakukan antar pegawai selama masa pandemi menjadi salah satu penghambat proses pelayanan. Komunikasi penting dilakukan untuk bertukar pikiran agar solusi suatu masalah yang dihadapi cepat ditemukan solusinya. Permasalahan yang terjadi dalam pelayanan public tidak dapat dihindari karena berhadapan dengan banyak orang menyebabkan peluang adanya masalah semakin besar. Sehingga

kelancaran komunikasi dalam pelayanan public sangat penting untuk selalu dijaga.

b. Terhambatnya jaringan

Jaringan yang ada di Kota Bangun termasuk kurang baik sehingga seringnya terjadi susah sinyal. Hal ini menyebabkan pelayanan yang dilakukan menjadi terhambat, karena jika jaringan tidak baik maka pelayanan tidak dapat dilakukan. Sehingga menyebabkan kurang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan

c. Fasilitas yang kurang baik

Fasilitas yang kurang baik salah satunya adalah alat perekaman KTP. Fasilitas yang digunakan memerlukan pembaharuan karena sangat rentan mengalami kerusakan. Hal ini menyebabkan tidak efesiennya pekerjaan yang dilakukan para pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga dapat mempengaruhi profesionalisme kerja pegawai.

d. Kurangnya SDM yang memenuhi

SDM yang bekerja dalam pelayanan pengurusan KTP beberapa masih kurang memadai, sebagian pegawai memiliki riwayat pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal ini mampu menghambat dalam penyelesaian pekerjaan. SDM yang baik mampu memberikan perubahan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi baik pula. Hal ini menunjukkan bahwa SDM sangat perlu diperhatikan dalam pemilihan pegawai yang akan bekerja, kesalahan pemilihan mampu mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan dapat pula menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penutup

Kesimpulan

1. Profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Kota Bangun dinilai kurang baik. Pada indikator efektivitas, efisiensi dan tanggung jawab dinilai kurang baik. Hanya satu indikator yang dinilai cukup baik yaitu kompetensi.
2. Faktor penghambat dalam pelayanan pengurusan KTP selama masa pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Kota Bangun adalah komunikasi yang kurang baik, terhambatnya jaringan, fasilitas yang kurang baik, serta kurangnya sumber daya manusia yang memadai.

Saran

1. Berkaitan dengan komunikasi antar pegawai maka disarankan agar membangun komunikasi dengan harmonis yang dapat dilakukan oleh Camat Kota Bangun dengan merancang suatu kegiatan yang dapat menumbuhkan kebersamaan dan komunikasi antar pegawai seperti melaksanakan *family gathering*.
2. Berkaitan dengan terhambatnya jaringan yang sering *down* di Kantor Kecamatan Kota Bangun disarankan agar penggunaan jaringan internet yang

digunakan agar dipakai hanya untuk kepentingan pekerjaan dengan membatasi jumlah user yang terhubung dengan jaringan *wifi* dan juga menggunakan *bandwith* yang lebih besar sebanyak 100 Mbps agar jaringannya semakin kencang, serta peletakan *router* yang sebaiknya diletakkan jauh dari ruang kerja agar tetap stabil.

3. Pelaksanaan pembaharuan fasilitas pelayanan agar dapat diperbaharui terhadap fasilitas yang sudah rusak dengan membeli alat pendukung perekaman KTP seperti alat *finger print scanner*, *signature pad*, dan kamera. Serta pemeliharaan fasilitas pelayanan dilakukan secara rutin sehingga tidak menghambat profesionalisme kerja para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.
4. Peningkatan SDM dilakukan dengan memberikan pelatihan maupu dalam penyaringan pegawai harus diperhatikan dengan teliti. Serta lebih diharapkan memperhatikan kesesuaian latar belakang pendidikan dengan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dengan jabatan atau pekerjaan dalam penempatan pegawai sesuai dengan *tempatnya (the right man in the right place)*.

Daftar Pustaka

- Arifin, M. Z., & Abidin, A. Z. (2019). "Profesionalisme Dalam meningkatkan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)". *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 24-32. Diunduh dari <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/2331>
- Effendi, & Sudrajat, C. (2020). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Rumah Tinggal Melalui Profesionalisme Kerja Di Badan Pelayanan Penanaman Modal Dan Perijinan Terpadu (Bppmpt) Kota Tangerang". *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(2), 116–126. Diunduh dari <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jmb/article/view/1563>
- Masirete, I. M. (2018). "Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Poso (Studi Kasus Penerimaan Retribusi Pelayanan IMB)". *Jurnal EKOMEN*, 51(1), 51–64. Diunduh dari <https://ojs.unsimar.ac.id/index.php/EkoMen/article/view/284>
- Moerir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Satibi, Iwan. (2012). *Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik*. Bandung: Unpass Press.
- Siagian, Sondang P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono, M. P. K. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Saputra, R. (2020). “Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota”. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 88–101. Diunduh dari <https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/article/download/4996/2437>
- Widiastuti, I. (2018).”Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kota Bandung Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik”. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 16–25. Diunduh dari <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/download/826/917>
- Widyaningsih, H. (2018). Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 9(1), 47–55. Diunduh dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/3642>