

PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PENGURUSAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KECAMATAN CEMPAKA KOTA BANJARBARU)

Adytia Febrianor¹, Murakhman Sayuti Enggok², Murdiansyah Herman³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA MAB, NPM.17120207

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA MAB, NIDN.1122035801

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA MAB, NIDN.1109127301

Email: adytiafebrianor@gmail.com

ABSTRAK

Adytia Febrianor,17120207.Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui profesionalisme kerja pegawai dan apakah pelayanan yang di berikan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Informan berjumlah ada 3 orang. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Profesional kerja pegawai kantor kecamatan Cempaka ini di lihat dari kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik dinilai masih kurang baik, karena masih ada pegawai yang belum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional. Hal ini juga dapat mengganggu kualitas kerja dan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme kerja pegawai yang ada di kantor kecamatan Cempaka kota banjarbaru. Keisimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa profesinalisme kerja pegawai di kantor cempaka belum maksimal karna di lihat dari kendala yang terjadi sehingga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat masih belum ternilai baik.

Kata kunci : Profesionalisme, Kantor Kecamatan Cempaka.

ABSTRACT

Adytia Febrianor, 17120207 The research method used is descriptive qualitative. There are 3 informants. Sources of data used are primary data obtained directly from informants, documents related to the problem to be studied.The results showed that the professional work of the Cempaka sub-district office employees was seen from the readiness, discipline and attitude of employees in the implementation of public services was still considered not good, because there were still employees who had not carried out their duties and responsibilities professionally. This can disrupt the quality of work and public confidence in the professionalism of employees at the Cempaka sub-district office, Banjarbaru city.The conclusion of this study shows that the professionalism of employees in the Cempaka office has not been maximized because it is seen from the obstacles that occur so that meeting the needs of the community is still not good enough.

Keywords: Professionalism, Cempaka District Office.

LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini, salah satu tantangan besar bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah, adalah menunjukkan gimmick profesional, etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan untuk mematuhi etika

birokrasi dan menjalankan fungsi dalam kinerja fungsinya. aspirasi dan bebas dari korupsi, kolusi, korupsi dan nepotisme. Tantangan ini tepat mengingat masyarakat di daerah secara empiris menginginkan aparatur pemerintah melakukan

tugasnya secara optimal agar pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Fokus dan harapan lebih kepada pejabat pemerintah daerah, karena mereka sebagai wakil pemerintah pusat memimpin roda pemerintahan. Untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik diperlukan aparatur pemerintah yang profesional, pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor

3 Tahun 1999 yang mengubah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 197

tentang Pokok-pokok Ketenagakerjaan, yang mengatur bahwa: memberikan pelayanan yang profesional, jujur, adil, dan merata bagi masyarakat dalam pelaksanaan tugas negara, negara, dan kebijakan pembangunan. “Dan tingkat. Salah satu harapan masyarakat (sebagai konsumen jasa) adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata hanya dimungkinkan berkat kemauan psikologis para birokrat pemerintah yang senantiasa beradaptasi dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai tujuan pelayanannya. Mengingat begitu pentingnya keberadaan sumber daya manusia di bidang kegiatan pemerintahan, maka dinyatakan dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor

3 Tahun 1999 bahwa terselenggaranya tugas pemerintahan dan pembangunan nasional dengan baik sangat bergantung pada penyempurnaan aparat, khususnya pegawai negeri.

Peran utama pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Begitu pula dengan pemerintah kabupaten yang menjadi ujung tombak pertama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak lepas dari permasalahan terkait syarat pelayanan yang relatif kurang memuaskan.

Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini Kecamatan bekerja sama dengan Kepala Desa melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi masyarakat. Dalam hal ini Kantor Kecamatan cempaka sebagai unsur

pelaksana Pemda Kota Banjarbaru merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain, registrasi KTP dan Kartu Keluarga (KK). KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan KTP ini pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, KTP meski kelihatannya sepele tetapi merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1997 pasal yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Dari data yang diperoleh dari kantor Kecamatan Cempaka tata cara pembuatan pembuatan atau perpanjangan KTP adalah harus mengajukan permohonan tertulis kepada camat dengan menggunakan formulir yang disediakan dilampiri persyaratan surat pengantar dari Kepala desa dan pas photo, pengesahan dari desa, pengesahan dari Kecamatan kemudian ke Catatan Sipil. Melalui prosedur dan persyaratan seseorang berhak memiliki KTP, namun kenyataannya masih banyak yang telah memenuhi syarat tetapi belum mempunyai KTP dari data kependudukan yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Cempaka.

Hal ini kemungkinan disebabkan oleh lambannya aparatur serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam pengurusan KTP tersebut, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pengurusan KTP, atau bahkan jika harga pembuatan kartu identitas telah ditentukan dalam peraturan daerah, sebenarnya biaya pembuatan kartu identitas seringkali berbeda dengan yang tercantum dalam peraturan. Hal ini dapat terjadi karena kesalahan dalam kurangnya dukungan dari organisasi pengadaan atau fasilitas kerja pemerintah yang sebagian besar masih manual untuk melakukan tugas. Akibat dari hal-hal di atas, harus diakui bahwa kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan capaian pemerintah perlahan-lahan akan menurun. Penyelenggaraan pelayanan

publik oleh aparat kelurahan yang kinerjanya masih jauh di bawah harapan, terlihat dari banyaknya pengaduan dan pengaduan masyarakat, baik dari surat kepada redaksi maupun dari pihak lain. misalnya mengenai prosedur dan mekanisme kerja yang rumit, transparan, non-informatif, non-informatif, non-akomodatif, sarana, prasarana, dan sarana sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang melayani kepentingan umum atau masyarakat dan mengandung unsur kehati-hatian dan kemauan serta kemauan dari pelaksana pelayanan.

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan KTP" Di Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru
2. Untuk mengetahui pelayanan KTP yang diberikan aparat Kecamatan Cempaka sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Profesional

Menurut Kurniawan, (2005: h.67) Profesional adalah Pekerja yang menjalankan profesi. Setiap profesional menganut nilai-nilai moral yang menjadi pedoman dan mendasari perbuatan mulia. Dalam menjalankan fungsi profesionalnya, profesional harus bertindak secara objektif, yaitu bebas dari rasa malu, perasaan, kebencian, kemalasan dan keengganan untuk bertindak (disebut profesional) dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Hal ini perlu ditegaskan secara memadai untuk membedakannya dari pekerjaan (pekerjaan) biasa yang semata-mata bertujuan mencari nafkah dan/atau kekayaan materi dunia.

Tiga watak kerja seorang Profesional di antaranya :

- 1). Pekerjaan seorang pekerja keras berfungsi untuk mewujudkan kebajikan membela kehormatan profesi di mana dia bekerja dan, oleh karena itu, tidak menempatkan nilai yang besar pada imbalan materi atau mengharapkannya.

2). Pekerjaan seorang profesional harus didasarkan pada keterampilan teknis berkualitas tinggi yang diperoleh melalui proses pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, eksklusif dan berat.

3). Hasil kerja seorang pekerja terampil yang diukur dengan mutu profesional dan mutu moral harus diserahkan kepada suatu mekanisme pengendalian berupa kode etik, yang dikembangkan dalam suatu organisasi profesi dan disepakati bersama.

Profesionalisme Kerja

Menurut Siagian, (2009: p.63) Profesionalisme adalah “ keseriusan dan kompetensi dalam melaksanakan tugas sehingga dilaksanakan dengan kualitas tinggi, ketepatan waktu, kehati-hatian dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh klien ”.

Lebih lanjut, Sedarmayanti, (200: p.57) mengungkapkan bahwa “Profesionalisme adalah sikap atau kondisi dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang memerlukan pengetahuan melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan”.

Sedangkan Atmosoeripto dalam Kurniawan, (2005: p.7), menyatakan bahwa “Profesionalisme merupakan cerminan dari kecakapan (competence), yaitu memiliki pengetahuan (knowledge), kemampuan (skill), mampu berbuat (skill)) didukung oleh pengalaman (experience) yang tidak bisa tiba-tiba muncul tanpa menempuh perjalanan waktu.”

Profesionalisme aparat dalam kaitannya dengan organisasi publik menurut Kurniawan, (2005: p.79) digambarkan sebagai “Bentuk kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat , menyusun agenda, mengutamakan pelayanan dan mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau ketanggapan, “Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah kemampuan aparat dalam menjalankan fungsinya dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif serta mampu secara cepat dan tepat menanggapi aspirasi masyarakat dan perubahan lainnya sehingga dapat memuaskan masyarakat dalam arti memberikan informasi kepada publik

dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan publik.

a. Indikator Profesionalisme Kerja

Menurut Martin Jr, (dalam Thoha, 2001: h.75) karakteristik profesionalisme aparatur yang menjadi indikator profesionalisme kerja pegawai, mencakup :

a. Kemahiran dalam mempergunakan peralatan

Kemahiran adalah unsur kedewasaan yang terkait dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan, serta dari pengalaman. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh kualifikasi pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu pada potensi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

b. Kesiapan

Ketersediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan sesuai dengan pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan.

c. Tanggung Jawab

Dalam pelayanan, persyaratan akuntabilitas atas setiap kegiatan untuk kepentingan publik penting untuk kelangsungan pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan. Tanggung jawab agen layanan, termasuk memberikan layanan tepat waktu, adalah untuk berkomunikasi dengan publik sesegera mungkin jika terjadi sesuatu yang perlu segera di adukanlaporkan. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dilimpahkan bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan penyelesaian pengaduan atau permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

d. Disiplin

Secara teoritis, loyalitas berkaitan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal kepatuhan terhadap hukum yang berlaku. Disiplin akan diterapkan dengan tepat jika karyawan dapat mentaati peraturan yang ada. Loyalitas juga erat kaitannya dengan kemampuan mengambil tanggung jawab terhadap aktivitas kerja dan daya tanggap. Selanjutnya, loyalitas tidak membedakan dalam pemberian layanan berdasarkan kelompok tertentu.

e. Sikap pegawai

Setiap orang di perusahaan memiliki keterampilan, bakat, dan pengetahuan yang diperlukan untuk dapat memberikan layanan tertentu. Sopan santun, rasa hormat, perhatian, simpati dan komunikasi yang baik dalam arti memberikan informasi kepada masyarakat dengan bahasa yang dimengerti dan selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat.

Ciri-Ciri Profesionalisme

Menurut Kurniawan, (2005: h.74), ada 4 ciri-ciri profesionalisme, yaitu:

1) Memiliki keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam penggunaan peralatan tertentu yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan bidang tersebut.

2) Memiliki pengetahuan dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka terhadap dalam membaca situasi dengan cepat, tepat dan penuh perhatian untuk mengambil keputusan terbaik berdasarkan kepekaan. Secara teoritis, loyalitas terkait dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Disiplin akan diterapkan dengan tepat jika karyawan dapat mentaati peraturan yang ada. Loyalitas juga erat kaitannya dengan kemampuan mengambil tanggung jawab terhadap aktivitas kerja dan daya tanggap. Selanjutnya, loyalitas tidak membedakan dalam pemberian layanan berdasarkan kelompok tertentu.

3) Memiliki sikap berwawasan ke depan sehingga memiliki kemampuan untuk mengantisipasi perkembangan lingkungan yang menanti kita.

4) Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan pada kemampuan pribadi dan secara terbuka mendengarkan dan menghormati pendapat orang lain, tetapi berhati-hati dalam memilih apa yang terbaik untuk mereka dan untuk pengembangan pribadi mereka.

Pelayanan Publik

Boediono (1999) dalam Hutasoit, (2003: h.13) Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh birokrasi negara atau lembaga lain yang bukan merupakan bagian dari entitas ekonomi swasta dan tidak mencari keuntungan. Pelayanan Publik dalam arti Keputusan Menteri Kehormatan Aparatur Negara Nomor 63IKepIM.PANI712003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. dan peraturan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik. Hutasoit, (2003 : h.14) Menurut Dwiyanto, (2007 : h.63).

Menurut Parasuraman, (2006 : h.71), pada dimensi kualitas pelayanan persepsi konsumen terhadap pelayanan terkait dengan lima aspek yang spesifik yaitu:

- 1) Reliability adalah kemampuan dan keandalan dalam menyediakan layanan publik;
- 2) Responsiveness adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat/ pelanggan/ konsumen;
- 3) Assurance adalah kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat/ konsumen/ pelanggan;
- 4) Empathy adalah sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan; 27 5) Tangible adalah kualitas pelayanan yang terukur secara fisik berupa sarana perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain-lain.

Asas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan

terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan masyarakat dan kemampuannya untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan memperhatikan prinsip efektivitas dan efisiensi.
- c. Kualitas proses pelaksanaan dan hasil pelayanan publik harus kita upayakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan. Praktek pelayanan publik tidak terlepas dari praktek administrasi publik yang diaplikasi di banyak negara.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Penelitian ini muncul karena adanya perubahan paradigma sehingga dapat dipandang sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna.

Di dalam penelitian deskriptif tidak terbatas dalam mengumpulkan data saja tetapi juga menganalisis dan interpretasi dari data itu cenderung mencari dan menerangkan saling berkesinambungan. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi terkait ukuran dasar dan tujuan kebijakan (sasaran kebijakan), sumber-sumber kebijakan (sumber daya), komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan (komunikasi), karakteristik badan-badan pelaksana, kondisi-kondisi sosial, ekonomi dan politik, disposisi (sikap para pelaksana).

Subjek Penelitian

Tidak ada penggunaan istilah populasi dalam penelitian Kualitatif, akan tetapi Spradley menamakan "sosial situation" atau situasi sosial

yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (place), pelaku (actor), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis. Keadaan sosial tersebut bisa dinyatakan sebagai suatu objek penelitian yang ingin dimengerti secara lebih mendalam “apa yang terjadi” di dalamnya, untuk mendukung data peneliti, penelitian kualitatif deskriptif akan memerlukan informan kunci. Informan dapat berupa manusia, peristiwa serta situasi yang diobservasi. Terkadang informan dipilih sengaja untuk maksud atau tujuan tertentu. Responden sering diminta untuk mencari orang lain yang dapat memberikan informasi, kemudian responden juga diminta untuk menyebutkan nama orang lain, dan seterusnya. Cara ini biasa disebut “snowball sampling” dan dilakukan secara seri atau berurutan.

Teknik Analisis Data

Pada analisis data kualitatif, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi data, reduksi data mempertimbangkan proses seleksi, penargetan, penyederhanaan, abstraksi dan pentransformasian data mentah yang muncul dalam catatan selama proses penelitian.
- b. Penyajian Data, Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara khusus atau bagianbagian tertentu dari data penelitian. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah naratif.
- c. Ketika menarik kesimpulan, kesimpulan diambil dari data yang telah diuji reliabilitas, kekuatan, konfirmabilitas, yaitu validitas.

Keabsahan Data

1. Kepercayaan (kreadibility) Kreadibilitas data yaitu bermaksud untuk membuktikan data yang telah dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya. Ada beberapa teknik agar tercapai kreadibilitas yaitu teknik: perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan member check.
2. Trianggulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai macam sumber diluar dari data sebagai bahan perbandingan, lalu kemudian dilakukan cross check

agar nanti hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua triangulasi yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode.

3. Dengan memperluas pengamatan, yaitu peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, dan mewawancarai kembali sumber data yang telah ditemukan sebelumnya atau yang baru. Dengan memperluas pengamatan ini, hubungan antara pencari dan nara sumber akan lebih erat, lebih akrab (tidak ada jarak), lebih terbuka dan saling percaya, sehingga tidak ada lagi informasi yang tersembunyi. Ketika perpanjangan observasi ini dilakukan, peneliti akan memperdalam data sehingga data yang diperoleh menjadi lebih konkrit dan valid. Walaupun peneliti sudah memperoleh data yang cukup untuk dianalisis, peneliti datang ke lokasi penelitian, bahkan ketika analisis data, peneliti melakukan crosscheck di lokasi penelitian langsung.

4. Pemeriksaan sejawat adalah teknik di mana hasil awal atau hasil akhir diungkapkan dalam bentuk diskusi analitis dengan rekan kerja. Diharapkan akan muncul perbedaan pendapat dari informasi yang diperoleh yang pada akhirnya akan memperkuat hasil investigasi.

5. Keandalan Digunakan untuk menarik perhatian terhadap kemungkinan kesalahan dalam pengumpulan dan interpretasi data sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Terkadang manusia khususnya peneliti melakukan kesalahan karena keterbatasan pengalaman penelitian, pengetahuan, dan waktu. Mampu menentukan bahwa proses investigasi dapat diverifikasi melalui audit disabilitas oleh auditor independen oleh supervisor.

6. Kepastian (Verifiability) Kriteria ini digunakan untuk mengevaluasi hasil investigasi yang dilakukan dengan menelaah data dan informasi, serta interpretasi hasil investigasi yang didukung oleh bahan dalam audit lanjutan.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Kantor Kecamatan Cempaka

Secara geografis Kecamatan Cempaka berbatasan dengan Kecamatan Banjarbaru Selatan di sebelah Utara; Kecamatan Liang Anggang di

sebelah Barat; Kabupaten Banjar di sebelah Timur; dan Kabupaten Tanah Laut di sebelah Selatan. Wilayah Kabupaten Cempaka berada pada ketinggian 7.100 m dpl, dengan ketinggian 725 m (2.218 Ha) dan 25.100 m (7.80 Ha).

Sampai dengan tahun 2016, Kabupaten Cempaka dikelola oleh Drs. H. Abdul Malik, M.Si Kecamatan Cempaka terdiri dari

kecamatan yaitu Desa Palam, Desa Bangkal, Desa Sungai Tiung dan Desa Cempaka, dengan total wilayah administrasi 103 Rukun Tetangga dan 29 Rukun Warga.

Menurut data proyeksi demografi, jumlah penduduk Kabupaten Cempaka pada tahun 2017 sebanyak 3.853 jiwa, dimana 18.072 penduduk laki-laki dan 16.787 penduduk perempuan. Jumlah penduduk terbesar di Kecamatan Cempaka terdapat di Desa Cempaka sebanyak 16.023 jiwa dengan luas wilayah 80,65 km² sedangkan yang paling rendah terdapat di Desa Palam yaitu 3.810 jiwa dengan luas wilayah 1,75 km². Jumlah rumah tangga di Kecamatan Cempaka adalah 9.576 yang tersebar di setiap Kelurahan. Rata-rata jumlah jiwa per rumah tangga di setiap kelurahan memiliki nilai yang sama.

Pada tahun 2017, di Kabupaten Cempaka terdapat 65 sekolah dari TK hingga SMA, baik negeri maupun swasta. Pada jenjang pendidikan dasar, terdapat 17 Sekolah Dasar (SD) dan 7 Madrasah Ibtidaiyah (MI). Pada tingkat sekolah menengah pertama, Kecamatan Cempaka memiliki sekolah menengah pertama dan 2 unit Madrasah Tsanawiyah (MT). Untuk jenjang SMA tahun 2017 terdapat SMA, 3 MA dan 2 SMK.

Visi dan Misi Kantor Kecamatan Cempaka.

a. Visi

Terwujudnya banjarbaru sebagai kota pelayanan yang berkarakter

b. Misi

1. Meningkatkan dan memelihara kualitas pelayanan
2. Meningkatkan kesadaran dan ketaatan aparatur terhadap tugas dan kewajibannya.
3. Menggerakkan dan mendorong partisipasi masyarakat.

PEMBAHASAN

Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan KTP di Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru

Profesionalisme kerja pegawai dalam melayani publik di kantor kecamatan cempaka kota banjarbaru harus berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan yakni prinsip Kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan, kesiapan pegawai dalam pelayanan, tanggung jawab pegawai dalam pelayanan, disiplin dan sikap pegawai dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Profesionalisme pegawai dalam pelayanan publik di kantor kecamatan cempaka harus mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggannya. Kenyamanan pelanggan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pegawai.

Dalam hal ini kemampuan dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaannya, kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, tekun dan rajin mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaannya, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan KTP yang di berikan apakah sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang diharapkan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 201 dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan prinsip-prinsip yang mengatur tata pemerintahan yang baik, yaitu efektivitas fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak bisa dijadikan kriteria.

Banyak permasalahan di Kantor Kecamatan Cempaka yang melayani E KTP: Menurut informasi, pelaksanaan E KTP tidak

sesuai dengan harapan pemerintah kota. Ada beberapa kendala dalam pembuatan E KTP, antara lain pengurusan E KTP, prosedur yang panjang dan berbelit-belit, kurang disiplinnya petugas kantor kecamatan Cempaka saat jam kerja tidak masuk kerja. Masalah lain terkait target perekaman E KTP yang sebelumnya belum selesai. Asupan E KTP mengalami peningkatan setiap minggunya, hal ini menunjukkan masih banyak masyarakat yang belum memiliki E KTP. Hal ini secara tidak langsung berdampak pada kualitas layanan yang diberikan.

Kendala lain terkait sarana dan prasarana operasional yang kurang memadai, sarana fisik dan prasarana pendukung lainnya, pemotongan yang tidak lengkap sehingga pencetakan E KTP lambat, kurang memadainya tempat menunggu masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Harus diakui bahwa pelayanan pemerintah kepada masyarakat, baik dari segi paradigma maupun format pelayanan, terus diperbaharui dengan tuntutan masyarakat yang semakin besar dan perubahan di dalam diri pemerintah itu sendiri. Namun reformasi yang dilihat kedua belah pihak kurang memuaskan, bahkan masyarakat masih memosisikan diri sebagai pihak yang tidak berdaya dan terpinggirkan dalam struktur pelayanan.

karyawan pelayanan tidak memiliki alasan untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan sepenuhnya. Kepuasan pelanggan juga dapat menjadi barometer keberhasilan pelayanan. Untuk menghindari hal ini, aparat pelayanan tidak boleh mengelak dari prinsip bahwa pelayanan dilakukan tanpa syarat.

Aparatur birokrasi harus peka, reseptif dan bertanggung jawab dengan aparaturnya penyelenggara pemerintahan negara yang ingin menyatukan tindakan dan kebijakannya dengan nilai-nilai yang dihayati dan dikembangkan di masyarakat. Kepekaan dan tanggung jawab pada dasarnya merupakan ekspresi dari tanggung jawab aparaturnya birokrasi terhadap kepentingan publik.

Akuntabilitas merupakan perwujudan akuntabilitas pelayanan publik, karena struktur

organisasi dan infrastruktur yang terbatas, itikad baik untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan murah kepada masyarakat seringkali terganggu. Oleh karena itu, pemerintah sendiri harus mengatur sistem administrasi agar pelayanan publik dapat dilakukan secara optimal.

Penutup

Profesional kerja pegawai kantor kecamatan Cempaka kota banjarbaru dalam kemahiran menggunakan peralatan dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan dapat dikatakan belum cukup memuaskan.

Hal ini terbukti dari kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Cempaka kota banjarbaru dinilai masih kurang baik, karena masih ada pegawai yang belum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional. Dan ini dapat mengganggu kualitas kerja dan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme kerja pegawai di kantor kecamatan Cempaka kota banjarbaru.

Keterbatasan yang ditemukan di kantor kecamatan Cempaka karena masalah pelayanan antara lain sarana dan prasarana operasional yang kurang memadai, sarana fisik dan prasarana penunjang lainnya, ruang yang hilang untuk mencetak E KTP dengan lambat, ruang yang tidak mencukupi untuk menunggu orang memberikan pelayanan.

Harus diakui bahwa pelayanan Negara kepada penduduk, baik dari segi paradigma maupun format pelayanan, diperbaharui dengan meningkatnya tuntutan dari masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri. Namun reformasi yang dilihat kedua belah pihak kurang memuaskan, bahkan masyarakat terus diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan terpinggirkan dalam kerangka pelayanan.

Saran

Setelah penulis menyampaikan kesimpulan dan berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran sebagai berikut

1. pegawai kantor kecamatan Cempaka kota banjarbaru, hendaknya dapat meningkatkan

kemampuan dan keahlian yang dimiliki dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar terbentuk pegawai yang profesional, mampu merespon dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat.

2. Hendaknya kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai di kantor kecamatan Cempaka kota

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ainur Rohman, Ahmad & dkk, 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Averroes Press Edward. Yogyakarta : Lukman OFFSET DAN Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia

Emzir, 2016. Analisis Data. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada Kerlinger, 2006. Asas-asas Penelitian Behavioral Edisi Ketiga. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Hanif Harul, Gustomy Rachmad & dkk, 2004. Menembus Ortodoksi Kajian Kebijakan Publik. Yogyakarta: Fisipol UGM

Moenir, H.A.S, 2002. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Pawito, 2007. Penelitian Komunikasi Kualitatif. Yogyakarta: Lkis Yogyakarta

SD H Soekarno, 2000. Pengertian Pokok untuk Memahami dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah. Surabaya: Airlangga University Press

Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : PT. Alfabeta Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif Dan R&B. Bandung: PT. Alfabeta

Suyanto, Bagong, 2005. Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Prenada Group

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara

banjarbaru dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dapat diperbaiki agar kualitas pelayanan publik di sini akan lebih baik dan masyarakat merasa nyaman dalam memerlukan pelayanan di kantor kecamatan Cempaka kota Banjarbaru.

Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. Implementasi Kebijakan Publik : Transformasi Pikiran George Edward. Yogyakarta : Lukman OFFSET

Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. Kebijakan Publik Yang Membumi. Yogyakarta: Lukman Offset Winarno, Budi. 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo

Yusuf, Muri . 2014. Metode Penelitian. Jakarta : Prenada Media Group

Sumber Undang-Undang :

Undang Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 33 Tentang Perekonomian nasional kesejahteraan sosial

Regulasi Peraturan Presiden No. 112 Tahun 2007 Tentang Penataan dan pembinaan pasar tradisional, pusat perbelanjaan, dan toko modern

Permendagri No. 20 Tahun 2012 Tentang pengelolaan dan pemberdayaan pasar tradisional

Kepmempan 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman tatalaksana pelayanan umum