

# Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir

Jahirudin\*

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

---

## INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

18 August 2020

Received in revised form:

5 September 2020

Accepted:

18 December 2020

---

## Keyword:

Professionalism, Government  
Apparatus, Public Service, Subdistrict

## Kata Kunci:

Profesionalisme, Aparatur  
Pemerintah, Pelayanan Publik,  
Kecamatan

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to find out the professionalism of the Apparatus in carrying out public services at the Samarinda Ilir Office. This research uses qualitative descriptive methods, which are directed to provide symptoms, facts, or events systematically and accurately about the properties of the research and analyze the truth based on the data obtained. Data collection techniques using and interview and observation techniques. The discussion is analyzed through the results of the interview and uses interpretation. The informants in this study numbered 5 people, of which all informants were leaders in Samarinda Ilir District. Sampling Techniques in this study by purposive sampling, using one informant as a key informant, namely The District Samarinda Ilir and 4 informants, namely the Head of the Public Service Section, the Head of the Order Section, the Head of the Government Section, and the Head of the Economic Section. The focus of research or indicators in this thesis is, Creativity, Responsiveness, Innovation, equitable fairness, Punctuality, Openness. The results showed that professionalism has a significant role in public service.*

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui profesionalisme Aparatur dalam melaksanakan pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ilir. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif, yaitu penelitian yang di arahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat penelitian serta menganalisis kebenaran berdasarkan data yang diperoleh. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dan teknik wawancara dan observasi. pembahasannya di analisis melalui hasil wawancara serta menggunakan interpretasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, dimana semua informan merupakan pimpinan di Kecamatan Samarinda Ilir. Teknik Pengambilan Sampel dalam penelitian ini dengan cara purposive Sampling, menggunakan satu orang Informan sebagai informan kunci yaitu Camat Kecamatan Samarinda Ilir dan 4 orang informan yaitu Kepala Seksi pelayanan Umum, Kepala Seksi Tata tertib, Kepala Seksi Pemerintahan dan Kepala Seksi Ekonomi. Fokus penelitian atau indikator-indikator dalam skripsi ini yaitu, Kreativitas, Responsif, Inovasi, keadilan yang merata, Ketepatan waktu, Keterbukaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme memiliki peranan yang cukup signifikan dalam pelayanan publik.

---

---

\* Corresponding author: [Jahirudin@gmail.com](mailto:Jahirudin@gmail.com)

## Pendahuluan

Aparatur pemerintah memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu agar pelaksanaan pemerintah dan pembangunan dapat berjalan dengan efektif, efisien dan ekonomi dituntut tersedianya aparatur pemerintah yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan aparatur yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tujuan organisasi. Padahal fenomena menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah masih jauh dari harapan sehingga diperlukan peningkatan kualitas sumberdaya paratur pemerintah dengan disertai perbaikan kesejahteraan dan peningkatan profesionalisme serta memberlakukan sistem karier dan prestasi memberikan penghargaan dan sanksi (Anonymous,2004). Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian akan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam rangka mengembangkan suatu etika pemerintahan tidaklah semata mata mendoktrinasikan apa yang boleh dan tidak boleh dikerjakan oleh aparat pemerintah, tapi lebih dari itu adalah upaya yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan profesional integrity (integritas propesional) yang bermamfaat bagi penyempurnaan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan pegawai pada hakekatnya adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan tenaga kerja secara kualitatif sesuai dengan persyaratan pekerjaan yang di tentukan dengan mempertimbangkan kepentingan- kepentingan indifidu pegawai untuk dapat mengembangkan potensinya seoptimal mungkin mencapai karier setinggi-tingginya di dalam organisasi.

Dalam rangka pengembangan pegawai sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas, seperti: kecakapan, pengetahuan, keahlian, dan karakter pegawai dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan pegawai kepada pegawai harus sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan, sehingga peningkatan kualitas pegawai akan benar-benar terpenuhi. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan : pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Baddan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang- undangan yang berlaku. Untuk dapat melaksanakan tugas umum dengan baik, aparatur pemerintah perlu dibekali kemampuan yang bersifat profesional. Administrasi pemerintah yang diselenggarakan oleh aparatur atau penyelenggara negara dan menjalankan fungsi-fungsi pemerintah untuk kepentingan publik. Sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat harus mempunyai sifat setia dan taat kepada pancasila, UUD 1945, negara dan pemerintah bermental baik, berwibawa, berdaya guna,berdaya saing, berkualitas dan berdedikasi tinggi serta sadar akan tanggung jawab sebagai pelayanan publik.

Kenyataan dilapangan tidak demikian, dalam menghadapi tuntutan pelayanan kepada masyarakat yang semakin majemuk masih menghadapi kendala-kendala. PNS di Kecamatan Samarinda Ilir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terkesan pilih kasih, terdapat perbedaan perlakuan dan pelayanan anatara orang yang dikenal, berpenampilan rapi, pejabat atau pegawai di dibandingkan dengan orang yang tidak dikenal, penampilan kurang rapi dan masyarakat biasa. Para pegawai kecamatan samarinda ilir kurang berani

mengambil keputusan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan kemudian menyerahkan pengambilan keputusan kepada atasannya (sekcab, kepala seksi atau camat ) walaupun kadang kadang persoalan tersebut hanya permasalahan sepele

## Landasan Teori

### Profesionalisme Aparatur pemerintah

Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah secara benar (good governance) dan bersih (clean government) termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik.

Profesionalisme aparatur pemerintah adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah di pahami dan di ikuti oleh pelanggan

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat di artikan sebagai suatu usaha yang di lakukan oleh seseorang/sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan atau bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang diambil peneliti adalah termasuk jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif, sebagaimana yang di kemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2005) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang di maksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa yang di lakukan.

Tuntutan dari penelitian ini adalah membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang di selidiki. Hal ini di maksudkan agar penelitian ini dapat menjelaskan dan menggambarkan secara mendalam tentang "Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ilir".

Fokus penelitian dalam skripsi ini menjelaskan Indikator-indikator variabel profesionalisme aparatur pemerintah meliputi:

1. Kreatifitas (*kreativitas*). Kemampuan aparatur pemerintah untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan ke pada publik.
2. Responsifitas (*Responsivity*). Kemampuan aparatur pemerintah dalam mengantisipasi dalam menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

3. Inovasi, kemampuan aparatur pemerintah dalam memecahkan masalah-masalah pelayan publik yang sering berkaitan dengan profesionalisme aparatur pemerintah.

Indikator- indikator variabel Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di perlukan secara adil;
2. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tentukan.
3. Keterbukaan dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/ tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib di informasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan di pahami oleh masyarakat, baik di minta maupun tidak di minta;

## Hasil Pembahasan

Sebagaimana telah di jelaskan pada Bab dasar teori bahwa konteks profesionalisme aparatur dalam pelayanan Publik di kantor Camat samarinda Ilir dalam Pembahasan penelitian di lihat dari perspektif kecepatannya dalam menjalankan fungsi yang mengacu ke pada prosedur yang mengacu kepada prosedur yang telah di sederhanakan, kehandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah di pahami dan di ikuti oleh pelanggan, serta kemampuan aparatur dengan melakukan inofasi, kreatifitas dan responsifitas dalam menghadapi setiap hambatan dan persoalan yang muncul ketika melaksanakan pelayanan publik. Berdasarkan bantuan tersebut maka penulis akan melakukan analisis pembahasan sebagai berikut.

### Variable Profesionalisme

#### Kreatifitas

Dari hasil survey bahwa mayoritas masyarakat aparatur di kantor camat samarinda ilir sudah kreatif dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara terhadap beberapa indicator yang telah di susun seperti penigkatan pelayanan, hambatan yang di hadapi ketika melakukan pelayanan terkesan baik. Dari hasil wawancara singkat masyarakat umumnya kurang begitu memahami prosedur birokrasi pelayanan publik di kantor camat di samarinda ilir, seperti yang di utarakan oleh Bapak Ahmad warga Sungai Dama :

*"Banyak mas, hambatan yang di dapat, saya harus bolak balik ke sungai dama untuk melengkapi berkas pengantar dan kelurahan, pokoknya birokrasinya berbelit-belitlah, ribet".*

#### Inovasi

Di lihat dari kemampuan dan keahlian dan keterampilan (jenis dan Jenjang diklat yang di miliki serta relefansinya dengan bidang tugas pelayanan publik , penguasaan dan pemahaman dengan bidang tugas), menunjukkan bahwa profesionalisme sebagiab besar

aparatur pemerintah Kecamatan samarinda Ilir dan penyelenggaraan pelayanan publik sudah bagus, karena sebagian besar aparatur sudah pernah mengikuti diklat strukturan, BIMTEK dan lain-lain.

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa pihak kecamatan sudah memberikan pelayanan se-professional mungkin kepada masyarakat, pihak kecamatan juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk terciptanya kepuasan bagi masyarakat yang menerima pelayanan di kecamatan. Dari hasil wawancara masyarakat mendukung bahwa tingkat profesionalisme aparatur pemerintah sudah cukup baik.

### Responsifitas

Hasil penelitian dapat di ketahui bahwa Profesionalisme pegawai di tinjau dari responsifitas pegawai dalam pelayanan Publik dapat di katakan baik. Seperti apa yang di ungkapkan oleh Ibu Nur selaku kepala kasi pelayanan umum mengenai mengantisipasi peraturan- peraturan baru yang di keluarkan oleh atasan:

*"Mengenai peraturan baru kami mengantisipasi lebi awal supaya tidak menyulitkan pegawai seperti mengikuti pelatian- pelatihan yang di adakan di luar kantor"*

Hal ini di karenakan dalam menyelesaikan pekerjaan telah di lakukan pembagian tugas yang di susun berdasarkan struktur organisasi, hal tersebut, di maksudkan agar pekerjaan lebih terarah, tidak terjadi tumpang tindih dan atau lebih memudahkan pegawai dalam operasionalisasi apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab sehingg memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Numberi (2000) sebagai upaya untuk merespon aspirasi publik yang juga sebagai bagian dari perubahan lingkungan maka perlu di ambil serangkaian tindakan efisiensi yang meliputi penghematan struktur organisasi, penyederhanaan prosedur, peningkatan profesionalisme aparatur menuju peningkatan pelayanan publik.

### Variabel Pelayanan Publik

Untuk menunjang Kelancaran pelayanan di Kecamatan samarinda ilir di perlukan petugas yang memiliki kemampuan yang handal kemudian memahami dengan tugas dan fungsinya masing-masing yang melayani msyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan hal yang sangat penting untuk selalu di perhatikan adalah professional petugas dalam memberikan pelayanan dan tidak membeda- bedakan siapa saja yang di layani dan bersikap ramah serta disiplin.

### Keadilan yang merata

Pelayanan pemerintah sebagai pelaku organisasi publik harus bersifat netral dan tidak memihak. Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintah.

Mengenai pelayanan yang di berikan oleh pegawai Kecamatan Samarinda Ilir kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan adalah sama rata tanpa memandang golongan dan status. Hal ini di sebabkan oleh adanya profesionalisme para aparatur dalam

melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang di emban. Dengan sikap seperti ini akan merubah cara pandang masyarakat ke pada pemerintah. Sehingga masyarakat merasa nyaman dan di hargai di dalam proses pelayanan.

#### Ketepatan waktu

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat di selesaikan dalam kurung waktu yang telah di tentukan (Budiono, 2003). Mengenai ketepatan waktu dalam proses pelayanan pemerintahan seharusnya ada ketentuan untuk penyelesaian suatu pekerjaan yang prinsipnya cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan yang baik terhadap masyarakat.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari di lengkapinya atau di penuhi persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan kepastian dan kurung waktu penyelesaian pelayanan publik harus di imformasikan secara jelas. Tapi masih ada dari masyarakat beranggapan bahwa dalam proses pelayanan yang masih lamban, tidak tepat waktu terutama dalam percetakan E-KTP tapi di perjelas oleh staf kecamatan bahwa penyebab keterlambatan percetakan E-KTP memang dari Catatan sipil, disebabkan oleh kehabisan blangko.

#### Keterbukaan

Keterbukaan imformasi merupakan meruakan suatu hal yang sangat penting dalam kelancaran memberikan pelayanan dimana terjalinnya suatu komunikasi yang lancar sehingga tercipta suatu kejelasan antara yang memberikan pelayanan dengan yang di layani sehingga pelayanan dapat berjalan lancar dan maksimal.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa dalam keterbukaan imformasi pihak kecamatan sudah memberikan imformasi yang jelas kepada masyarakat. Pihak kecamatan juga sudah memberikan website untuk menampung saran, keluhan-keluhan atau masukan dari masyarakat.

## Kesimpulan

1. Profesionalitas aparatur di kantor Kecamatan Samarinda Ilir, baik dalam rangka pelayanan kepada masyarakat maupun dalam pelaksanaan tuga telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur ( SOP ) yang telah di tetapkan berdasarkan peraturan perundang- undangan yang berlaku. Kewenangan dan tanggung jawab masing-masing unit kerja aparatur Kecamatan telah di pahami dan di laksanakan dengan baik.
2. Profesionalisme Aparatur pemerintah Kecamatan Samarinda Ilir dalam penyelenggaraan pemerintah publik pada umumnya sudah cukup baik di lihat dari aspek kemampuan/kopetensi Pengetahuan (tingkat pendidikan formal dan relevansinya dengan bidang tugas pelayanan publik )
3. Kualitas pelayanan sudah di katakana baik bisa di lihat dari aspek Profesionalisme yang meliputi kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan, aspek kejelasan yang meliputi prosedur pelayanan yang baik serta rincian biaya atau tarif pembuatan Kartu Tanda

Penduduk yang tidak mahal dan bisa di jangkau oleh lapisan masyarakat Kecamatan Samarinda Ilir.

### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dessler, Gary, 2003. *Sumber Daya Manusia* Penerbit PT. Intan Sejati, Klaten.
- Cahayati, Ati, 2005 Strategi Dan kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit PT. Ikrar Mandiri Abadi, Jakarta.
- Handayani, S, 1998. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Penerbit CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. Balai Pustaka. Jakarta.
- Brannen, Julia, 1997. *Memdu Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Penerbit Pustaka pelajar , Yogyakarta
- Dessler, Gary, 2003, *Sumber Daya Manusia*, Penerbit PT. Intan Sejati, Klaten
- Frederickson, G, 1988. *Administrasi Negara Baru*. LP3ES, Jakarta
- Handayani, S, 1988. *Administrasi pemerintahan Dalam pembangunan Nasional*, Penerbit CV. Haji Masagung, Jakarta
- Kumoro, Wahyudi, 2005, *Etika Administrasi Negara*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.