

PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT KABUPATEN MAHAKAM ULU

Margono¹, Adam Idris², DB. Paranoan³

Abstract

The public services are carried out by the local goverment in the secretariat of mahakam ulu area has not been done profesionally. This is partly explained that in obedience of the implementation of procedures service responds and competence are quite good but less of creativity and inovation.

The Goverment bureaucracy which can provide people with a good service needs to be supported by human resources that can show the optimal performance as a professional such as discipline, working as procedures, creative, innovative, responsive, and competent in order to increase the performance and demands of public service. The professional civil servants will be able to hold public service excellently for public welfare.

Keywords : *Public Service, Professionalism Apparatus.*

Abstrak

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di Sekretariat Daerah Mahakam Ulu belum sepenuhnya dilakukan secara profesional. Hal ini antara lain dijelaskan bahwa dalam ketaatan terhadap, pelaksanaan prosedur pelayanan, responsivitas terhadap pelayanan dan kesesuaian dengan kompetensi dapat dikatakan cukup baik, namun kreativitas dan sikap inovasi termasuk kurang.

Birokrasi pemerintahan yang dapat memberikan pelayanan masyarakat dengan baik, perlu di dukung oleh sumberdaya manusia yang dapat menunjukkan kinerja yang optimal sebagai seorang yang profesional yaitu disiplin, bekerja sesuai prosedur, kreatif, Inovatif, Responsif dan kompeten untuk kepentingan peningkatan kinerja dan tuntutan pelayanan publik. Aparatur pemerintah yang professional akan mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara prima dalam rangka kesejahteraan masyarakat.

Kata Kunci: *Profesionalisme Aparatur, Pelayanan Publik.*

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Kesiapan sumber daya manusia aparatur pemerintah merupakan suatu tuntutan profesionalitas aparatur pemerintah yang berarti memiliki kemampuan pelaksanaan tugas, adanya komitmen terhadap kualitas kerja, dedikasi terhadap kepentingan masyarakat sebagai pihak yang dilayani oleh pemerintah. Sebagaimana dinyatakan oleh Islamy (2000:12) bahwa : “Kalau kepentingan publik adalah sentral, maka menjadikan administrator publik sebagai profesional yang proaktif adalah mutlak, yaitu administrator publik yang selalu berusaha meningkatkan responsibilitas obyektif dan subyektifnya serta meningkatkan aktualisasi dirinya”.

Akan tetapi dalam kenyataannya, kinerja pelayanan aparatur pemerintah di Indonesia secara empiris masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, lambat, tidak adil dalam memberikan pelayanan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Berbagai patologi birokrasi ini akan mencerminkan kurangnya profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya serta menunjukkan semakin buruknya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Aparatur dengan prosedur berbelit-belit (birokratis), tidak adanya kepastian, kurang transparan, lamban dengan disertai adanya pemungutan biaya tambahan diluar biaya resmi mengakibatkan banyak masyarakat pengguna jasa pemerintah sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan aparat birokrasi (Dwiyanto, dan Kusumasari, 2000:7). Ada beberapa alasan yang menyebabkan kekurangmampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, antara lain adanya hambatan dari segi organisasi dan adanya hambatan dari segi kepemimpinan. Seperti diketahui bahwa dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya aparat berada dalam suatu organisasi pemerintahan. Permasalahan yang terjadi dalam kehidupan organisasi antara lain menyangkut struktur organisasi (*organization structure*), kemudian mekanisme kerja, sistem kerja (*top down*) yang kurang akomodatif terhadap aspirasi bawahan maupun masyarakat yang dilayani, sehingga sering menimbulkan ketimpangan antara aparatur pelayanan, kebutuhan pelayanan dengan produk layanan birokrasi (Henry, 1988 : 217)

Sehubungan dengan penjelasan mengenai birokrasi dan profesionalitas aparatur tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji bagaimana profesionalisme

aparatur pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu, sebagai sebuah kabupaten baru hasil pemekaran dari Kabupaten Kutai Barat, aparatur pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu menghadapi lingkungan yang baru, sehingga dalam hal ini profesionalisme sangat diperlukan mengingat bahwa karakter pekerjaan, objek pelayanan dan tuntutan masyarakat pun telah berbeda.

Profesionalisme Aparatur

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut: *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc.* (Webster dictionary, 1960:1163) (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental daripada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dll). Dari kata profesional tersebut melahirkan arti *professional quality, status, etc* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula (Pamudji, 1985).

Pandangan lain seperti Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah “keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat di atas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ancok (1999) yang dimaksud dengan

profesionalisme adalah: "kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (*control by vision dan values*)".

Menurut Ancok (1999) dijelaskan tentang pengukuran profesionalisme sebagai berikut : *Kemampuan beradaptasi*, kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan fenomena global dan fenomena nasional. Mengacu kepada misi dan nilai (*mission & values-driven professionalism*), birokrasi memposisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan dalam mewujudkan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai organisasi.

Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:190) birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui kompetensi sebagai berikut:

- a. Profesionalisme yang Wirausaha (*Entrepreneurial-Profesionalism*). Kemampuan untuk melihat peluang-peluang yang ada bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, keberanian mengambil risiko dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktifitas rendah ke produktifitas tinggi yang terbuka dan memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.
- b. Profesionalisme yang Mengacu Kepada Misi Organisasi (*Missiondriven Profesionalism*). Kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai (*missiondriven professionalism*), dan tidak semata mata mengacu kepada peraturan yang berlaku (*rule-driven professionalism*).
- c. Profesionalisme Pemberdayaan (*Empowering-Profesionalism*).

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural (*red tape*) merupakan sedikit contoh diantara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi publik Indonesia.

Menurut Siagian (2000:164) faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan.

Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan *juklak* dan *juknis* membuat aparat menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (*katalisator*) dan pemberdaya bagi bawahan. Menurut Tjokrowinotono (1996:193) menyatakan bahwa profesionalisme tidak hanya cukup dibentuk dan dipengaruhi oleh keahlian dan pengetahuan agar aparat dapat menjalankan tugas dan fungsi

secara efektif dan efisien, akan tetapi juga turut dipengaruhi oleh filsafat-birokrasi, tata-nilai, struktur, dan prosedur kerja dalam birokrasi.

Untuk mewujudkan aparatur yang profesional diperlukan *political will* dari pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang *flat* dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal.

Menurut Solihin (2007), wujud nyata kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian dari prinsip profesionalisme dan kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Indikator minimal untuk mengukur profesionalisme adalah berkinerja tinggi; taat asas; kreatif dan inovatif; memiliki kualifikasi di bidangnya. Sedangkan perangkat pendukung indikator adalah standar kompetensi yang sesuai dengan fungsinya; kode etik profesi; sistem *reward and punishment* yang jelas; sistem pengembangan sumber daya manusia (SDM); dan standar indikator kinerja.

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Kotler (1995 :548). Dalam pendekatan tata bahasa, istilah pelayanan diambil dari kata Inggris "*service*", yang berasal dari kata kerja *to serve* yang berarti melayani. Dalam sektor *publik service* berarti melayani suatu jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bidang seperti bidang kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan lain sebagainya. Aspek pelayanan kepada masyarakat inilah yang menjadi salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Moenir pelayanan umum, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian Levey dan Lomba (dalam Anwar, 1996 : 35) pelayanan umum yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan mendefinisikan, yaitu suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesaehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemberi jasa dengan penerima jasa. Dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan, adalah pejabat/pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang pelayanan umum. Sedangkan sebagai penerima jasa (pelayanan) adalah orang atau badan hukum yang menerima pelayanan dari Instansi Pemerintah.

Dalam sektor publik *service* berarti melayani suatu jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bidang seperti bidang kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, ijin mendirikan bangunan dan lain sebagainya. Aspek pelayanan kepada masyarakat inilah yang menjadi salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Sebagaimana dinyatakan dalam Kepmenpan 63 tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan.

Sedangkan sifat sistem pelayanan birokrasi pemerintah memerlukan adanya kepatuhan dan tidak bisa dihindari oleh masyarakat, artinya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah itu mempunyai monopoli untuk mempergunakan wewenang dan kekuasaan yang ada padanya untuk memaksa setiap warga negara mematuhi peraturan-peraturan dan segala perundangan yang ditetapkan. Pelayanan ini biasanya bersifat amat penting jika dibandingkan dengan pelayanan yang bisa diberikan oleh organisasi non-pemerintah. Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh organisasi non-pemerintah atau swasta memiliki sifat birokrasi yang lebih kendor, tidak kaku, kurang formalitas, mudah menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungan yang dihadapi.

Sementara Albercht (dalam Lovelock, 1992 : 10) merumuskan manajemen pelayanan sebagai *"... a total organization approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business"*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Berry, Zeithaml dan Parasuraman (Lovelock, 1992:225) ada beberapa dimensi prinsip sehubungan dengan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi yaitu menyangkut tampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, komunikasi, ketepatan dan kecepatan pelayanan, ketanggapan dalam memenuhi kebutuhan pemakai jasa, jaminan atau kepastian serta perhatian individual organisasi terhadap para pemakai jasa dari organisasi yang bersangkutan.

Selain itu sistem pelayanan yang berorientasi pada efektivitas dan efisiensi, dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu :

- 1) Sistem pelayanan satu atap (*One Roof System*) di mana semua unit badan/lembaga yang memberi perizinan berada di satu tempat.

- 2) Sistem pelayanan satu pintu (*One Door Service*) nasabah hanya bertemu dengan satu instansi. Instansi satu ini yang mengurus berbagai bentuk perizinan yang merupakan kewenangan dari berbagai badan/lembaga.
- 3) Sistem pelayanan satu badan/lembaga (*One Stop service*), Badan/lembaga ini diberi pelimpahan kewenangan memberikan perizinan oleh badan / lembaga yang semula mempunyai kewenangan pemberian izin (Tjokroamidjojo, 1992:157).

Pengukuran kualitas pelayanan memang sulit untuk dilakukan namun terdapat tahapan secara umum dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hodge (1993:28) mengutip dari Collins (1987) mengungkapkan adanya pedoman mengukur kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari indikator sebagai berikut : (1) efektivitas penyelenggaraan (*effectiveness of outcome*); (2) efektivitas biaya (*cost effectiveness*); (3) ukuran keluaran (*output measures*); (4) efisiensi (*efficiency*); (5) derajat pelayanan (*level of service*), dan (6) keuntungan yang diperoleh dari kinerja suatu pelayanan (*work load of demand*).

Selanjutnya Ravianto (1985: 93) menyebutkan pengukuran produktivitas (kualitas pelayanan) dibagi menjadi :

1. Ukuran kuantitas *output*. Dalam membentuk sebuah sistem untuk mengukur kuantitas output keputusan seringkali mengarah kepada bagaimana untuk menghitung unit kerja yang dibedakan berdasarkan kesulitan. Ukuran output digunakan untuk mendefinisikan sasaran. Kuantifikasi suatu tujuan pelayanan akan menyebabkan penilaian output pelayanan menjadi sangat penting. Output tersebut menyangkut keputusan publik setelah jasa layanan sesuai dengan tujuan pelayanan itu sendiri.
2. Ukuran *input*. Produktivitas adalah sebagai hubungan antara input dan output. Input adalah sumber daya seperti tenaga kerja, peralatan, energi, maupun persediaan. Untuk mengukur produktivitas perlu ditekankan tentang seberapa banyak sumber daya yang dipergunakan untuk menghasilkan output. Perlu dalam menghasilkan suatu output mengetahui tentang informasi tentang waktu yang dipergunakan untuk memproses masing-masing unit kerja, dalam membuat suatu perencanaan, dll.
3. Ukuran kualitas *output*. Sebuah pelayanan dapat dikatakan lebih baik jika pelayanan tersebut lebih akurat, tepat waktu, tahan lama, dapat dipercaya, dapat diakses dan sebagainya. Memutuskan indikator yang relevan dengan kualitas pelayanan yang diberikan melibatkan penilaian kebutuhan dan mendengarkan dari tenaga kerja apa yang dibutuhkan mereka.

Dengan demikian kesadaran aparaturnya pelaksana sangat menentukan kelancaran pelayanan yang dilakukan. Seyogyanya pelayanan dilakukan secara cepat dan murah. Dalam rangka mendidik masyarakat dalam melakukan pelayanan diperlukan kesadaran masyarakat untuk melakukan secara mandiri tanpa harus diwakilkan oleh pihak lain.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Lokasi penelitian adalah di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu. Data primer berasal dari wawancara dengan para narasumber yang berkompeten antara lain Asisten Pemerintahan (Asisten I), Asisten Kesejahteraan Rakyat dan Administrasi Umum, Kepala Bagian Pemerintahan, Kepala Bagian Kepegawaian dan Kepala Bagian Umum Perlengkapan dan Humas, serta pengamatan langsung. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki pihak kantor camat. Penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diolah dengan menggunakan analisis data model interaktif. (Milles dan Huberman, 2002)

Ketaatan terhadap Peraturan

Profesionalisme pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu ditinjau dari ketaatan dalam peraturan kerja diketahui sebagai berikut:

1. Masih terdapat pelanggaran terhadap disiplin kerja oleh beberapa orang pegawai, seperti tidak masuk kerja tanpa alasan, terlambat masuk dan pulang lebih awal dari yang ditentukan. Hal ini akan menghambat pelayanan terhadap masyarakat.
2. Ketaatan dalam pemakaian seragam kerja dapat dikatakan sudah baik. Hal ini nampak dari taatnya pegawai terhadap aturan pemakaian seragam kerja.
3. Dalam hal tingkah laku dan etika, pegawai secara umum telah menerapkan etika dalam bekerja.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pegawai belum sepenuhnya mentaati peraturan kerja yang berlaku. Masih saja aparatur yang kurang mementingkan masuk kerja padahal itu merupakan kewajiban pegawai. Pegawai juga kurang mampu memanfaatkan jam kerja produktif secara efektif, bahkan pada jam kerja digunakan untuk kepentingan pribadi atau melakukan kegiatan di luar kepentingan dinas. Nampaknya tindakan yang kurang terpuji tersebut sulit untuk ditinggalkan dan masih terus berlanjut hingga sekarang ini.

Bekerja Sesuai Prosedur

Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik ditinjau dari bekerja sesuai prosedur di Kantor Sekretariat Daerah Mahakam Ulu, dapat diketahui bahwa:

1. Pegawai telah menjalankan prosedur kerja pelayanan terhadap masyarakat dengan baik.
2. Masih terdapat pegawai (sedikit pegawai) yang masih belum memahami tata kerja dan hubungan antar jabatan terkait surat menyurat dan tugas khusus dari pimpinan sehingga prosedur terabaikan.
3. Pertanggungjawaban kerja pegawai sesuai dengan prosedur tata kerja telah dilaksanakan pegawai dengan cukup baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk kesesuaian terhadap prosedur pelayanan telah dilakukan dengan baik, demikian dengan pertanggungjawaban kerja (pelaporan kerja) telah dilakukan dengan cukup baik. Namun terkait dengan tata kerja dan hubungan antar jabatan yang terlihat dari surat-menyurat dan tugas khusus untuk pegawai, masih menunjukkan kelemahan dari pegawai.

Kreativitas Dalam Bekerja

Profesionalisme pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu ditinjau dari kreativitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Masih ada pegawai di Sekretariat Daerah Mahakam Ulu yang kurang memiliki kreativitas dalam bekerja. Pegawai cenderung menunggu perintah, dan tidak melakukan hal lain untuk mendukung pekerjaan.
2. Pada umumnya pegawai tidak memiliki perencanaan kerja yang baik, juga tidak melakukan perubahan cara kerja yang monoton sehingga kurang produktif.
3. Pegawai juga belum optimal memanfaatkan waktu luang untuk menciptakan kreativitas pada pekerjaannya.
4. Fasilitas kerja di kantor yang terbatas dan kondisi ruang kerja yang dirasakan kurang memberi kenyamanan diduga menjadi salah satu penyebab pegawai kurang kreatif karena tidak betah di dalam ruangan yang panas.

Temuan di lokasi penelitian yang menunjukkan masih adanya pegawai yang cenderung menunggu perintah atas, kurang mampu menggunakan waktu kerja dengan aktifitas yang mendukung pelaksanaan tugas, cara kerja yang monoton dan tidak melakukan perubahan cara kerja merupakan ciri dari kurangnya kreativitas pegawai dalam bekerja.

Sikap Inovatif

Profesionalisme pegawai dalam pelayanan publik ditinjau dari sikap inovatif pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu, maka dapat diketahui bahwa profesionalisme pegawai belum secara optimal dilakukan oleh pegawai karena : Belum nampak adanya inovasi-inovasi baru dari para pegawai di lingkungan kerja Sekretariat Daerah Mahakam Ulu; Masih adanya hambatan yang berifat individual dan lembaga dalam mengembangkan pola kerja yang inovatif.

Fakta dari hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa sikap inovatif pegawai perlu ditumbuhkan dan dikembangkan di Sekretariat Daerah Mahakam Ulu. Pegawai belum menampakkan perbedaan-perbedaan cara kerja, demikian juga dengan kondisi kerja yang masih sangat terbatas, tentunya memerlukan daya imajinasi baru bagi pegawai untuk melakukan perubahan.

Responsivitas

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa profesionalisme pegawai ditinjau dari responsifitas pegawai dalam pelayanan publik dapat dikatakan baik.

Hal ini dikarenakan dalam menyelesaikan pekerjaan telah dilakukan pembagian tugas yang disusun berdasarkan struktur organisasi, hal tersebut dimaksudkan agar pekerjaan lebih terarah, tidak terjadi tumpang tindih dan atau lebih memudahkan pegawai dalam operasionalisasi apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab sehingga memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

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

Kompetensi Pegawai

Profesionalitas aparatur dalam pelayanan publik ditinjau dari kesesuaian dengan kompetensi, tergambar sebagai berikut:

1. Dari totalitas penempatan pegawai di Sekretariat Daerah telah sebagian besar pegawai didasarkan atas kompetensinya.
2. Belum ada keseimbangan antara beban kerja yang dipikul oleh pegawai dikarenakan jumlah pegawai masih belum ideal. Jumlah pegawai masih kurang meskipun telah dibantu dengan tenaga kontrak kerja (TKK).
3. Pegawai yang duduk dalam struktur jabatan tingkat pimpinan, asisten dan kepala bagian telah sesuai dengan kompetensi melalui pertimbangan pendidikan dan legalitas diklatnya. Sedangkan ditingkat bawahnya melalui pangkat dan golongan saja tanpa mempertimbangkan diklat dan pendidikan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar penempatan pegawai sesuai dengan kompetensinya, namun masih belum optimal. Hal ini dikarenakan jumlah pegawai yang masih belum ideal yang diperlukan dibandingkan dengan beban kerjanya. Kemudian karena minimnya jumlah pegawai juga diiringi dengan penempatan pegawai tingkat staff yang belum sepenuhnya mengikuti pertimbangan kompetensi.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu belum sepenuhnya dilaksanakan secara profesional oleh aparatur pemerintah. Hal ini dapat ditinjau dari:

- a. Ketaatan terhadap peraturan dapat dikatakan cukup baik, pada umumnya pegawai mentaati peraturan yang berlaku dalam tugas pelayanan, seperti disiplin kerja, etika dan pemakaian seragam kerja, meskipun ada pegawai yang masih kurang disiplin.
 - b. Pada umumnya aparatur sudah melakukan pelayanan sesuai prosedur pelayanan yang diterapkan, namun belum sepenuhnya dapat melaksanakan prosedur tata kerja internal (keorganisasian) dengan baik.
 - c. Dalam hal kreativitas aparatur dalam pelayanan dapat dikatakan kurang kreatif.
 - d. Responsifitas aparatur terhadap masalah pelayanan dapat dikatakan baik.
 - e. Sikap inovatif aparatur dalam pelayanan juga masih belum nampak. Pelayanan bersifat monoton dan belum ada terobosan baru baik menyangkut prosedur, pelaksanaan dan metode pelayanan serta perhatian terhadap lingkungan dalam pelayanan.
 - f. Kompetensi pegawai dapat dikatakan cukup baik. Untuk jabatan struktural telah ditempati oleh pegawai yang memenuhi persyaratan pangkat/golongan, jenjang pendidikan dan diklat, namun untuk staf masih belum sepenuhnya menggunakan pertimbangan tersebut.
2. Faktor yang mendukung profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik antara lain: dukungan masyarakat karena masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dari pemerintah, dukungan dari pimpinan lembaga dalam hal peningkatan kemampuan pegawai, kerjasama dan kekompakan pegawai dalam menghadapi situasi dan kondisi kerja yang belum ideal. Faktor yang dapat menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam pelayanan publik adalah belum adanya dukungan dalam hal pendanaan bagi pegawai yang meningkatkan jenjang pendidikan, kurangnya jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk dapat mencakup seluruh pekerjaan, terbatasnya pegawai yang memiliki keahlian tertentu yang sangat dibutuhkan oleh lembaga. Sangat kurangnya fasilitas kerja yang mendukung pelayanan publik.

Saran-saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya dalam meningkatkan ketaatan terhadap peraturan, pimpinan menerapkan sistem penghargaan dan sanksi, namun pelaksanaannya harus konsisten, berkeadilan dan terbuka. Contoh pemberian penghargaan dapat berupa insentif atau pujian, sanksi dapat berupa penurunan pangkat.
2. Hendaknya dalam meningkatkan pemahaman dan kemampuan kerja, aparatur/pegawai didorong untuk segera melaksanakan pendidikan dan pelatihan dengan dukungan pendanaan yang cukup terutama bagi staf.

3. Hendaknya dalam mengembangkan kreativitas pegawai, pimpinan lembaga dapat memotivasi pegawai dengan memberi contoh, memberi penghargaan atau rangsangan berupa insentif atau kenaikan pangkat lebih cepat.
4. Hendaknya bupati melakukan pelimpahan kewenangan kepada camat dengan kuantitas yang lebih besar untuk urusan pelayanan publik, sehingga masyarakat yang tinggal di pedalaman yang jauh dari ibukota kabupaten dapat dengan mudah dilayani.
5. Hendaknya jumlah pegawai dapat ditambah sesuai dengan kondisi ideal agar beban kerja pegawai seimbang dengan cara menambah tenaga kontrak yang sesuai dengan kompetensinya.

Daftar Pustaka

- Ancok, Djamaluddin, 1999, Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis, (makalah)
- Anwar, Mangkunegara, Prabu. 1996. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta. Refika Aditama.
- Dwiyanto, Agus dan Kusumasari. 2000. *Public Service Performance* dalam *Policy Brief CPPS-Gadjah Mada University*, Nomor : 01/PB-E/2001.
- Kotler Philip. 1995, Manajemen Pemasaran-Edisi 8, Jakarta: Salemba Empat.
- Milles, B Matthew, Michael Huberman, 2002 : *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, UI Press, Jakarta
- Lovelock, Christoper. 1994. *Product Plus : How Product Service Competitive Advantge*. New York : Mc Graw Hill
- Pamudji. 1985. Ekologi Administrasi Negara, Bina Aksara, Jakarta
- Ravianto, J. 1985. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P. 1994. Patologi Birokrasi. Galia Indonesia. Jakarta
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 1992. Manajemen Pembangunan, Haji Mas Agung, Jakarta.
- Tjokrowinoto, Muljarto. 1996. Pembangunan, Dilema dan Tantangan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Webster dictionary. 1960
- Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik.