

**Profesionalitas Guna Mewujudkan Pelayanan Publik
Di Kelurahan Kota Bumi Kecamatan Purwakata Kota Cilegon**

Oleh:

Defi Nuryadin

Program Studi Ilmu Pemerintahan STISIP Banten Raya

E-mail: viasshavia65@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sesuai dengan tujuan dan substansi pegawai yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian adalah kualitatif. Informan dalam penelitian adalah pegawai di kelurahan Gedong Dalam. Hasil penelitian profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi, setiap organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan organisasi birokrasi yang mampu bersaing di masa mendatang adalah birokrasi yang memiliki sumberdaya manusia

Kata Kunci : Profesionalitas Pegawai Kelurahan Guna

A. Pendahuluan

Era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme. Tantang tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya

dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat tumpuan dan harapan itu lebih tertuju pada aparatur pemerintah daerah mengingat mereka merupakan wakil dari pemerintah pusat untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan Pokok-pokok Kepegawaian yang menyatakan bahwa : “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi, setiap organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan organisasi birokrasi yang mampu bersaing di masa mendatang adalah birokrasi yang memiliki sumberdaya manusia berbasis pengetahuan berbasis elektronik governane, dengan memiliki berbagai keterampilan dan keahlian tersebut di harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) mendapatkan pelayanan prima secara adil dan merata, bentuk pelayanan yang adil dan merata hanya dimungkinkan bisa dilakukan ketika kesiapan psikologis birokrat pemerintah senantiasa bisa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai obyek pelayanannya, dalam konteks ini pelayanan menjadi kewajiban dan tanggung jawab bagi birokrasi terutama dalam menghadapi perubahan sosial yang berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan.

Mengingat sangat pentingnya eksistensi sumberdaya manusia dalam bidang kegiatan pemerintahan disebutkan bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur, khususnya pegawai negeri. Oleh karena itu setiap aparatur dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional, namun dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya banyak hal yang terjadi malah sebaliknya, dimana banyak aparatur

pemerintah daerah kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintah dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi relatif kurang optimal tugas pokok pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, demikian juga dengan Pemerintahan kelurahan kota bumi kecamatan purwakarta kota Cilegon khususnya yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, salah satu kerja birokrasi dapat di lihat dari bagaimana sistem birokrasi tersebut dan menjadi indikator pertama yang dilihat adalah pegawainya, pegawai di kantor kelurahan kota bumi melaksanakan tugasnya sudah di fasilitas secara profesional dan berbasis electronic maka secara langsung harus diakui secara dengan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik dan berbasis IT (ilmu teknologi perlahan-lahan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah.

Pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat dengan memperhatikan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji masalah profesionalisme dihubungkan dengan pelayanan publik.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini penulis memilih bentuk penelitian dengan pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah sedkriptif analis, yaitu penelitian yang menggambarkan keadaan dan gejala yang ada pada obyek penelitian, kemudian dianalisa secara mendalam sistematis dan logis. Teknik analisis yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis antar kasus dengan menggunakan analisis interaktif. Model analisis ini terdiri dari tiga komponen utama yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Proses ini dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai suatu siklus. Untuk menggali pernyataan tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan informan. Pernyataan informan ini kemudian dibandingkan dengan sumber data yang lain (tertulis) untuk membuktikan kebenarannya.

Penelitian kualitatif ditekankan Upaya Profesionalisme Pegawai Kelurahan Guna mewujudkan Pelayanan Publik Dikelurahan Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon

C. Konsep Disiplin dan Profesionalisme Pegawai

Setiap organisasi Pemerintah baik itu instansi/departemen/lembaga dalam mencapai suatu tujuan sangat ditentukan oleh keprofesionalan dan disiplin para pegawainya. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi pegawai agar bertindak disiplin dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok di samping itu disiplin juga bermanfaat untuk mendidik pegawai untuk mematuhi peraturan, prosedur, dan kebijakan yang ada sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar di jatuhkan hukuman disiplin. Pasal 1 ayat (4) menjelaskan tentang hukuman disiplin adalah hukuman yang dijatuhkan kepada PNS karena melanggar peraturan disiplin PNS. Situmorang menyatakan bahwa pembinaan disiplin pegawai dilakukan untuk meningkatkan kemampuan semangat dan gairah kerja, disiplin dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab dan tidak mempunyai sikap dan tindakan yang bertentangan dengan maksud serta kepentingan tugas Menurut Sastroseto (2008), untuk mencapai pembinaan disiplin pegawai yang baik diperlukan beberapa ketentuan sebagai berikut : adanya bimbingan kepada pegawai, adanya pemberian motivasi kepada pegawai, adanya kesempatan untuk maju dalam hal ini adalah pemberian kesempatan pendidikan dan latihan, adanya pemberian penghargaan dan hukuman kepada pegawai, adanya pengawasan melekat kepada pegawai.

Bimbingan dapat diartikan sebagai upaya menggerakkan pegawai untuk mematuhi segala ajakan pengajaran dari bimbingannya sehingga tercapai disiplin dan semangat kerja yang tinggi sehingga pada gilirannya kreativitas mereka dapat tumbuh dan berkembang menurut Manullang (2004) pembinaan ialah usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan PNS yang mempunyai sifat-sifat taat, setia kepada Pancasila dan UUD 1945, Negara serta Pemerintah serta patuh dan bermental baik, berwibawa, berdaya guna dan berhasil guna, berkualitas tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya sebagai abdi Negara,

abdi Masyarakat dan juga sebagai aparatur Negara. motivasi adalah faktor yang mendorong orang Pembinaan menurut Karyadi (1981) adalah kekuatan yang memimpin, membimbing dan mengarahkan suatu organisasi dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya untuk bertindak secara tertentu. Sedangkan ketaatan adalah kesanggupan seorang PNS untuk menaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, menaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang serta kesanggupan untuk tidak melanggar aturan yang ditentukan (Sulistiyani, 2004)

Jadi ketaatan merupakan kunci bagi terwujudnya suatu disiplin yang tinggi dari para Pegawai Negeri dimanapun mereka berada, dalam hal ini termasuk para Pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang sementara itu tujuan dari pembinaan menurut Musanef adalah

1. Diarahkan untuk menjamin penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna.
2. Untuk meningkatkan mutu dan keterampilan serta memupuk kegairahan bekerja.
3. Diarahkan kepada terwujudnya suatu komposisi pegawai.
4. Diarahkan kepada terwujudnya pegawai-pegawai yang setia dan taat pada Pancasila, UUD 1945 dan Negara.
5. Diwujudkan kepada terwujudnya suatu iklim kerja yang serasi.
6. Diarahkan kepada pengaturan, penyebaran, dan pemanfaatan bagi pegawai secara tertulis.
7. Diarahkan kepada pembinaan sistem karir dan pembinaan sistem kerja. Musanef (1980), Sastrohadiwiryo (2005), secara khusus menyebutkan tujuan disiplin kerja para pegawai, antara lain :

Agar para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen dengan baik. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya, pegawai dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya, para pegawai dapat bertindak dan

berpartisipasi sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada organisasi, pegawai mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang Menurut Guntur (ada beberapa indikator dari sikap disiplin yang perlu dikelola dalam pekerjaan, yaitu : waktu, target, kualitas, prioritas kerja dan prosedur, adalah proses dari kegiatan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Menurut Soejono (1997), kriteria yang dipakai dalam disiplin kerja dapat Oleh sebab itulah, disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang akan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

D. Profesionalisme Pegawai

Untuk mengetahui profesionalisme kerja pegawai pada Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, maka akan dijelaskan indikatornya sebagai berikut :

- a. Menguasai Pengetahuan di Bidangnya. Artinya pegawai selalu berusaha dengan sungguh-sungguh untuk memperdalam pengetahuannya dengan tujuan agar dapat melaksanakan tugasnya secara berdaya guna dan berhasil guna. Hal ini dapat tercermin dari kemampuan pegawai dalam memahami dan menguasai pekerjaannya serta memiliki keterampilan dan keahlian sesuai bidang tugasnya. Menguasai bidang tugas merupakan bentuk kesadaran dan kesanggupan yang mendorong seorang PNS untuk selalu memiliki tekad dan ketekunan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.
- b. Menguasai Bidang Tugas. Seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus mampu mengenal dan menguasai bidang tugas yang sudah menjadi tanggung jawab sebagai abdi Negara hal ini wajib dijalankan agar tugas yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik. Karenanya PNS dituntut untuk senantiasa belajar, proaktif, kooperatif, serta akomodatif terikat dengan perundang-undangan. Karena pemahaman dan penghayatan dalam melaksanakan Tupoksi menjadi kewajiban agar terhindar dari pelaksanaan tugas yang keliru dengan demikian pelaksanaan tugas dapat dipertanggungjawabkan. Semua PNS harus mampu mengetahui dan memahami apa yang menjadi batasan dan wewenang masing-masing. Ini penting agar terhindar dari kesalahan prosedur disamping itu harus selalu mematuhi dan jangan sampai berbenturan dengan peraturan yang berlaku sehingga merugikan nama baik pribadi dan institusi pemahaman dan tingkat penguasaan yang baik maka akan berpengaruh terhadap proses perkembangan kariernya, dan tentu saja profesionalisme

kerja pegawai Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon akan semakin tinggi dan baik di mata masyarakat dan Instansinya. Berdasarkan hasil peneitian, diperoleh data tentang memahami dan menguasai tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon. Hal ini dapat terlihat dari tanggapan Informan pada hasil wawancara berikut ini :

“Penguasaan bidang dari para pegawai yang ada di kantor Kelurahan Kota Bumi Kecamatan Purwakarta sudah baik karena setiap pegawai yang berada di tiap bidang sangat menguasai bidangnya. Tidak ada masalah di tiap bidang dalam pelaksanaan tugas kami .” (Wawancara, Sekertaris Lurah)

Dari hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa Informan mengatakan baik, hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dengan kualitas pekerjaan yang baik maka tentu pula tingkat profesionalisme pegawai juga semakin meningkat. Tanggapan Informan diatas diperjelas dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon sebagai berikut :

“ Pegawai disini selalu berupaya melaksanakan tugasnya dengan baik, mampu memahami dan menguasai tuga-tugas yang diberikan selalu berusaha memberikan pemahaman-pemahaman tentang tugas masing-masing unit, agar profesionalisme kerja mereka semakin baik. Meskipun masih ada beberapa pegawai yang belum mampu memahami dan menguasai tugasnya secara maksimal sehingga pekerjaanya kadang tidak dapat diselesaikan dengan baik”(Wawancara, Lurah Kota Bumi,)

Tanggapan Informan atau hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa pemahaman dan penguasaan tugas-tugas yang dilaksanakan Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon sudah baik dan berpengaruh terhadap profesionalisme kerja pegawai. Komitmen terhadap kualitas kerja sebagai rasa keterikatan untuk selalu meningkatkan kepandaian, kecakapan dan mutu pekerjaan dari seorang PNS agar dapat mendorong kinerja pegawai yang memiliki komitmen terhadap organisasi memiliki potensi untuk memperbaiki kinerja baik secara individual, kelompok maupun organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan usaha yang maksimal secara sukarela untuk kemajuan organisasi. Mereka akan berusaha mencapai tujuan organisasi dan

menjaga nilai-nilai organisasi selain itu, mereka akan berpartisipasi dan terlibat aktif untuk memajukan organisasi pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi akan bertanggung jawab dengan bersedia memberikan seluruh kemampuannya karena merasa memiliki organisasi rasa memiliki yang kuat akan membuat pegawai merasa berguna dan nyaman berada dalam organisasi.

- c. Selalu Meningkatkan Mutu Kerja. Meningkatkan mutu kerja merupakan keseriusan dari seorang PNS untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya agar diperoleh hasil kerja yang optimal. Mutu kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Setiap pegawai diharapkan dapat menunjukkan kinerja yang terbaik. dengan menunjukkan mutu kerja terbaiknya yang menjadi tujuan pribadinya, tujuan organisasinya dan tujuan masyarakat dapat terealisasi dengan efektif dan efisien. Setiap pegawai diharapkan dapat selalu berprestasi dengan baik dalam pekerjaannya, dalam hal ini tentunya tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dapat terselesaikan dengan baik dalam arti disertai kecakapan, disiplin serta tanggung jawab yang tinggi, apabila keadaan ini tercipta akan berhubungan sekali terhadap hasilnya, baik dalam kuantitas maupun kualitasnya, disamping itu kesadaran berprestasi datangnya dari pegawai sendiri.

Pegawai Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon dituntut agar dapat selalu bekerja secara profesional serta dapat meningkatkan mutu kerjanya. Untuk mengetahui tanggapan Informan mengenai peningkatan mutu kerja pada Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon adalah sebagai berikut. Selama ini kami selalu berusaha dalam meningkatkan kemampuan kami dalam menciptakan mutu kerja sehingga dapat dikatakan mutu kerja Kantor Lurah Kota Bumi ini di pengaruhi oleh pegawai yang bekerja dan menghasilkan mutu kerja yang cukup baik.

Dalam artian bahwa memang kami masih sedang berusaha untuk selalu meningkatkan mutu kerja kami. Contohnya beberapa waktu lalu pegawai kami ikutkan dalam seminar dan pelatihan yang sesuai dengan bidang mereka masing masing guna untuk meningkatkan mutu kerja mereka. Insyaallah dengan ini maka kedepannya akan lebih baik lagi“ (Wawancara, Lurah Kota Bumi)

Dari data hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa Informan mengatakan menyatakan cukup baik, ini menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai dalam hal bekerja selalu meningkat, salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan mutu kerjanya dengan mengikuti beberapa pelatihan-pelatihan dan seminar yang berhubungan dengan pekerjaannya, dengan begitu maka pegawai Kantor Lurah Kota Bumi dapat meningkatkan mutu kerjanya lebih baik lagi. Dari hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa para pegawai selalu berusaha meningkatkan mutu kerjanya dengan beberapa cara salah satunya dengan mengikuti beberapa pelatihan dan berbagi seminar-seminar yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaannya.

E. Melaksanakan Tugas Sesuai Standar Operasional

Prosedur Standard Operating Procedures (SOP) adalah salah satu aspek penting yang perlu dibuat dalam rangka mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan dalam persepsi umum reformasi birokrasi bertujuan tidak lain adalah untuk melakukan perbaikan atas kualitas pelayanan publik. Secara operasional untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan ekonomis tidak lain adalah memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, sehingga akan lebih mencerminkan birokrasi yang mampu menjalankan fungsi pemerintahan sesuai dengan kriteria dan uraian tugas yang dimiliki oleh masing-masing unit kerja. Tujuan dilakukannya penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) adalah untuk memberikan pedoman bagi seluruh instansi pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data tentang pelaksanaan tugas sesuai standar operasional prosedur yang dilaksanakan oleh Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan Informan pada hasil wawancara di bawah ini

“ Jadi memang pada prinsipnya setiap kegiatan di instansi manapun harus berdasarkan SOP yang telah ditetapkan sebelumnya, kami disini selalu bekerja dengan berdasarkan SOP yang berlaku sesuai dengan yang diperintahkan pak lurah maupun dari Kecamatan sertadari Walikota Cilegon semua bersinergi dengan baik” (Wawancara, Sekretaris Lurah Kota Bumi,)

Pernyataan di atas, menunjukkan bahwa Informan mengatakan sesuai prosedur SOP, ini menunjukkan bahwa profesionalisme dalam hal kinerja pegawai sudah baik karena tugas-tugas yang diberikan dapat dikerjakan sesuai aturan yang berlaku. Hal ini juga menjelaskan bahwa pegawai Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon mampu melaksanakan tugasnya sesuai aturan yang berlaku berikut ini hasil wawancara dengan Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, sebagai berikut *“Pegawai di kantor kami selalu berusaha bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur, meskipun masih ada beberapa pegawai yang bekerja kurang sesuai prosedur, ini dilakukan untuk menghindari kritikan dari masyarakat”*. (Wawancara, Lurah Kota Bumi, Kecamatan Purwakarta)

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa dedikasi adalah sebagai suatu bentuk pengabdian dari seorang pegawai negeri sipil (PNS) atas segala sesuatu yang menjadi tanggung jawab dalam rangka mewujudkan/melayani masyarakat. Dedikasi menunjukkan sikap yang baik yang bisa ditunjukkan kepada publik diantaranya mempunyai komitmen pada pendiriannya, serius dalam bekerja, setia pada profesinya serta menunjukkan dharma baktinya.

Bekerja dengan Penuh Tanggung Jawab Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang Pegawai Negeri Sipil dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya di dalam kehidupan ini pekerjaan itu sangat penting bagi setiap manusia, baik itu pekerjaan yang ringan maupun pekerjaan yang berat dan banyak jenis dari pekerjaan apabila rasa tanggung jawab di dalam diri kita ini tidak dilaksanakan terhadap suatu masalah, kita tidak akan dipercaya untuk melaksanakan sebuah pekerjaan karena kita tidak dapat bertanggung jawab atas pekerjaan yang kita peroleh dan jika kita bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan kita, maka kita akan dipercaya oleh orang lain. Untuk mengetahui tanggapan Informan tentang tanggung jawab pegawai dalam bekerja pada Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon adalah sebagai berikut :

“Jadi pegawai kami disini hasil kerja mereka bisa di pertanggung jawabkan, memang selama ini pernah ada masalah tentang kinerja pegawai dalam hal pertanggungjawaban tetapi dengan adanya hal itu maka dengan begitu semua menjadikan pelajaran sehingga sampai saat ini tidak ada lagi masalah –masalah yang terjadi akibat kelalaian pegawai.

Dalam artian bahwa kinerja pegawai dapat dipertanggung jawabkan.” (Wawancara, Sekretaris Lurah Kota Bumi,).

Bertanggung jawab diatas, menunjukkan bahwa pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dapat dikerjakan dengan baik selalu bersungguh-sungguh dengan penuh tanggung jawab, hal bertanggung jawab, artinya bahwa tingkat profesionalisme yang ditunjukkan pegawai cukup baik. Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa pegawai pada Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon mempunyai tanggung jawab yang baik terhadap pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, ini disebabkan para pegawai menyadari akan kewajiban yang harus dikerjakan sehingga timbul kesadaran untuk melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, meskipun masih ada beberapa yang kurang memahami tanggung jawabnya dalam bekerja.

Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, pemerintah dituntut untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengatur ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan kinerja usaha yang dilakukan oleh seseorang maupun suatu organisasi untuk memberikan informasi pelayanan atau jasa kepada masyarakat guna memperoleh kepuasan atau suatu hal yang diinformasikan pada dasarnya pelaksanaan pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang baik adalah pemerintah yang mampu mnerjemahkan kebijaksanaan publik ke dalam langkah-langkah operasional yang kreatif dan inovatif dengan orientasi kepada kepentingan masyarakat. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, maka akan dijelaskan indikatornya sebagai berikut :

a) Ketepatan waktu

Sebagai salah satu tolak ukur dalam kualitas pelayanan publik apabila tepat waktu dalam pelaksanaan maupun penyelesaiannya maka kualitas pelayanan publik juga baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dari segi waktu pemerintah pegawai Kelurahan Kota Bumi dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan secepat mungkin dan dari segi biaya dapat dijangkau oleh masyarakat. Ketepatan Waktu Pegawai dalam Menyelesaikan Pekerjaan Ketepatan waktu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Setiap pegawai senantiasa diharapkan menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan waktu yang ditetapkan,

dan mampu melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan itu sesuai dengan pedoman kerja yang ada sehingga akan memberikan dampak yang positif terhadap efektifitas pelayanan publik dalam suatu organisasi. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas pekerjaan berdasarkan pedoman kerja yang ada merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dari segi waktu di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan secepat mungkin dan dari segi biaya dapat dijangkau oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data tentang ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal ini adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan Informan pada hasil wawancara berikut ini :

“Saya selalu menekankan kepada semua pegawai untuk tepat waktu dalam keseharian mereka dalam kehadiran di kantor karena di takutkan jika ada masyarakat yang mengeluh mengenai keterlambatan pegawai ini sementara mereka sudah lama mengantri di Kantor Lurah karena da kepentingan di Kelurahan. Dan selama ini saya rasa ketepatan waktu, pegawai sudah baik baik dari segi ketepatan waktu dalam kehadiran Maupun dalam menyelesaikan pekerjaan”(Wawancara, Lurah Kota Bumi, Desember2017)

Hal ketepatan waktu baik dari segi kehadiran maupun penyelesaian pekerjaan hal tersebut sangat wajjibkan bagi setiap pegawai yang ada di Kantor Lurah Kota Bumi untuk tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan dan hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai yang berada pada Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon telah melaksanakan kinerjanya dengan baik. Tanggapan Informan di atas diperjelas dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu masyarakat Kelurahan Kota Bumi yang pernah mendapat pelayanan, sebagai berikut :*“Pegawai di Kantor Lurah Kota Bumi dalam berbagai pelayanan dalam segala pengurusan selalu berusaha tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dalam hal ini selalu berusaha tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”*. (Wawancara, masyarakat Kelurahan Kota Bumi)

b) Tingkat ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan

Dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dalam kategori baik. Kecermatan dalam melakukan suatu pekerjaan merupakan salah satu faktor yang amat penting bagi Pegawai Negeri Sipil selaku penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat hal ini dimaksudkan untuk menghindari dilakukannya suatu pekerjaan secara berulang-ulang yang kemudian berdampak pada tidak efektifnya pelayanan yang diberikan.

Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi atau instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat faktor kecermatan disini adalah ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pegawai apabila banyak kesalahan dalam proses pelayanan walaupun diberikan dalam waktu yang singkat untuk mengetahui tanggapan Informan mengenai kecermatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut :

“Kalau saya melihat beberapa pegawai cermat dalam melaksanakan kinerjanya misalkan saja beberapa sarana prasarana kami di Kantor ini memang kadang bersahabat kadang juga tidak. Beberapa pegawai dapat mengeluarkan ide mereka untuk keluar dari masalah ini sehingga dengan begitu maka tidak ada masalah dalam pelaksanaan pekerjaan”
(Wawancara, Sekertaris Lurah Kota Bumi)

Dalam pelaksanaan pekerjaan beberapa sarana prasarana \ Kantor Lurah Kota Bumi kadang mengalami kerusakan tetapi dengan kecermatan pegawai kelurahan maka mampu menciptakan solusi dan pekerjaan dapat terselesaikan tepat pada waktunya hal ini menunjukkan bahwa kualitas kecermatan dihasilkan pegawai sudah baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kecermatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon dalam hal ini pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong cukup baik, ini berarti bahwa pegawai sudah bekerja sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing.

c) Gaya pemberian pelayanan

Gaya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap atau cara yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat gaya pemberian pelayanan merupakan ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

d) Kejelasan Informasi Pelayanan

Kejelasan pelayanan berupa adanya transparansi dalam sistem prosedur dan tata cara pelayanan. Indikator kejelasan artinya petugas pelayanan harus bekerja secara ikhlas dan sepenuh hati, dengan didukung sarana dan prasarana media yang menunjang kejelasan pelayanan itu sendiri. Organisasi pemerintah yang membidangi pelayanan publik selama ini tidak transparan dalam hal biaya yang harus dikenakan kepada masyarakat pengguna layanan. Begitu pula proses tata cara pembayaran pelayanan cenderung memberikan kesan yang berbelit-belit. Untuk mengetahui tanggapan Informan terhadap kejelasan informasi pelayanan di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, akan disajikan pada hasil wawancara sebagai berikut :

“Pegawai di Kantor Lurah Kota Bumi dalam melayani masyarakat selalu memberikan keterangan dengan baik dan jelas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ini ditunjukkan apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan proses tata cara pembayaran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup jelas, namun masih ada pegawai yang kadang mempersulit masyarakat”. (Wawancara, masyarakat Kelurahan Kota Bumi,)

Penyampaian informasi pelayanan dapat diterima dengan jelas ini menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat sangat transparan baik itu proses dan tata cara pelayanan. Hasil wawancara di atas juga menggambarkan bahwa tingkat kejelasan informasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon kepada masyarakat sudah cukup baik, ini menunjukkan pegawai di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon sudah bekerja dengan cukup baik, walaupun masih ada pegawai yang bekerja kurang transparan.

e) Pelayanan yang Ramah

Setiap organisasi dalam hal ini instansi pemerintah yang bertugas sebagai pelayan publik, harus selalu menunjukkan sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini dimaksudkan untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat ketika berurusan dengan instansi pemerintah karena, tidak jarang ada masyarakat yang malas berurusan dengan instansi pemerintah karena pelayanannya yang tidak ramah. Pelayanan yang ramah dari instansi pemerintah tentunya akan mendapatkan penilaian dari masyarakat, terlepas dari apakah penilaian itu baik atau buruk menurut penilaian masyarakat sangat tergantung dari bagaimana pemerintah (pegawai) memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu pegawai di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan untuk mengetahui tanggapan Informan terhadap bagaimana keramahan pegawai di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, akan disajikan pada hasil wawancara sebagai berikut :“ *Pegawai di Kantor Lurah Kota Bumi cukup ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan pada saat masyarakat berurusan, pegawai selalu menyapa dengan baik dan murah senyum*”. (Wawancara, masyarakat Kelurahan Kota Bumi, Desember 2017).

Memberikan sapaan dan salam yang baik dan diterima dengan nyaman oleh masyarakat setempat, ini menunjukkan bahwa pegawai telah melaksanakan tugas dengan cukup bersahabat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Tanggapan Informan dan hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa pegawai di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon cukup ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini ditunjukkan apabila ada masyarakat yang ingin berurusan di Kantor Lurah Kota Bumi Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon, pegawai selalu menyapa dan murah senyum kepada masyarakat.

F. Kesimpulan

Pembahasan diatas menyimpulkan bahwa upaya profesionalisme pegawai di kelurahan Kota Bumi akan terwujud jika pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan

Kota Bumi memiliki komitmen, integritas dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga untuk mewujudkan profesionalisme pegawai dibutuhkan juga etos kerja, agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme, selanjutnya upaya untuk mewujudkan upaya profesionalisme pegawai di kelurahan Kota Bumi Kota Cilegon membutuhkan, sarana prasarana yang menjadi alat dalam pelaksanaan pelayanan public, juga pegawai dibekali dengan kemampuan konsep kerja, kemampuan teknis maupun kemampuan non teknis.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Gie, The Liang. (1993). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hamalik, Oemar. (2000). *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Miles, B Mathew, dan A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UIP
- Moleong J, Lexy. (1989). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Poerwopoespito, F.X. Oerip S dan T.A. Tatang Oetomo. (2000). *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta: Grasindo.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Singarimbun, Masri & Sofian Efendi. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabet.
- Sutopo, Hibertus. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: Sebelas Maret University Prees.

Thoha, Miftah. (2000). *Perilaku Organisasi: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 tentang *Pokok-pokok Kepegawaian di Indonesia*. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.

Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pelayanan Umum*.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum *Pelayanan Publik*.