

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Reformasi telah membawa bangsa Indonesia pada suatu suasana kehidupan yang sarat dengan harapan. Pada tingkat pertama, tuntutan reformasi tertuju pada pegawai pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik. Masyarakat menginginkan adanya pemerintahan yang baik agar dapat terwujudnya kebijakan desentralisasi. Masyarakat juga menginginkan adanya pegawai pemerintah yang profesional di bidangnya.¹

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak. Hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik². Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik³.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan

¹Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press), hlm. 21.

²Pupu Maspupah, "Pelayanan Kesehatan Oleh Poskedes di Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis", *Jurnal: Universitas galuh Ciamis*, hlm. 308.

³Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1).

mengarahkan tujuannya kepada *public service*, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para pegawai pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan masyarakat dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.⁴

Dalam menjalankan pelayanan publik yang salah satunya adalah penyelenggaraan pelayanan, aparatur pemerintah memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu agar pelaksanaan pemerintahan 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 tuntutan organisasi⁵.

Sejak era reformasi, penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal penempatan pegawai dalam suatu lembaga pemerintah masih ditemukan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan atau keahlian. Penempatan ini belum sesuai pada prinsip profesionalisme tetapi berdasarkan prinsip kesepahaman. Hal ini jelas tidak sesuai dengan salah satu prinsip umum kepegawaian yang mengamanatkan pejabat harus ditempatkan pada jabatan yang sesuai (*the right man on the right position*). Hal ini juga mempengaruhi terhadap tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan

⁴Syarifah muslimah, 'Responsibilitas Pelayanan Publik Salewangan Kabupaten Maros', *Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Hasanuddin*, 2016, hlm. 2.

⁵Sitti Asrariyah, 'Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda', *ejournal Ilmu Pemerintahan, volume 1, nomor 1, 2013*, hlm.149.

kepada masyarakat, karena pegawai yang ditempatkan di bidang bukan keahliannya akan bekerja setengah hati dan membuat hasil kinerja pegawai tidak akan efektif.

Terkait dengan pentingnya peranan sumber daya aparatur tersebut, di dalam buku manajemen sumber daya manusia dijelaskan tentang pengadaan karyawan di mana pengadaan karyawan ini harus didasarkan pada prinsip *apa* baru *siapa*. *Apa* artinya kita harus terlebih dahulu menetapkan pekerjaan-pekerjaannya berdasarkan uraian pekerjaan (*job description*). *Siapa* artinya kita baru mencari orang-orang yang tepat untuk menduduki jabatan tersebut berdasarkan spesifikasi pekerjaan (*job specification*)⁶.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan, atau sebaliknya. Pembentukan kelurahan dapat berupa penggabungan beberapa kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih dan sekurang-kurangnya memenuhi syarat jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, dan sarana prasarana pemerintahan. Pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit 5 (lima) tahun penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.⁷

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi yang bebas dari Korupsi,

⁶Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 28.

⁷Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan, Pasal 2 ayat (1).

Kolusi dan Nepotisme (KKN). Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan kelurahan yang merupakan ujung tombak pertama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kelurahan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya pegawai pemerintah yang profesional.

Pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan kepada masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan. Adanya anggapan bahwa di era otonomi daerah kualitas pelayanan justru semakin memburuk dari sebelumnya bahwa profesionalisme pelayanan pemerintah di daerah sedang mengalami kemunduran. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan. Dari berbagai bidang pekerjaan yang digeluti oleh pegawai kelurahan jelas sekali menjadi permasalahan adalah menyangkut ketidakprofesionalan pegawai kelurahan dalam melaksanakan tugas-tugas penting yang dipercayakan kepadanya sehingga mengakibatkan banyak kerugian di pihak masyarakat menginginkan hasil kerja maksimal dalam memberikan pelayanan.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten di bawah

kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan⁸.

Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, dimana pegawai kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran kelurahan di atas menjembatani tugas pokok dan fungsi yang diemban kepada pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Karena itu, keprofesionalan pegawai dibutuhkan untuk pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Namun, kenyataan dalam praktiknya sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan kelemahan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis lakukan, pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan terlihat masih rendahnya tingkat profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung bisa dikatakan sangat mengecewakan masyarakat seperti waktu pelayanan yang lama, prosedur

⁸Anugrah Rio Saputra eJournal, *Administrasi Negara*, Volume 3, Nomor 2, 2014. Hlm. 702-717

pelayanan terbelit-belit, tarif pelayanan yang berbeda-beda, proses pelayanan tidak transparan dan kurangnya kemampuan pegawai dalam mengatasi permasalahan yang timbul ditengah masyarakat. Kondisi objektif menunjukkan bahwa profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia pegawai belum memadai.

Selain itu, dalam berita online yang dimuat pada tanggal 11 Mei 2020 oleh pak Zainal Arifin, S.E salah seorang tokoh masyarakat kelurahan Beliung tentang pelayanan publik di Kelurahan Beliung Kota Jambi yaitu memiliki titik lemah yang terletak pada kualitas pelayanan pegawai kelurahan terlihat masih rendahnya tingkat profesionalitas pihak kelurahan Beliung seperti lambat dalam proses pengurusan berkas administrasi, kepala Lurah sering tidak berada di kantor saat jam kerja, ini sangat mempengaruhi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta pegawai tidak memiliki pengetahuan dan keahlian di bidangnya yang bisa dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat masih rendah.⁹

Dari opini tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk observasi, wawancara dan dokumentasi pada kemampuan pegawai kelurahan Beliung, kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan Beliung, profesionalitas pegawai kelurahan dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan upaya peningkatan profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat kelurahan Beliung. Kemampuan dan kualitas SDM dapat dilihat dari tingkat keprofesionalan seorang pegawai dalam pelaksanaan untuk memberikan pelayanan.

⁹ Laporan Tribun Jambi, 2020
<https://jambi.tribunnews.com/new/detail/zainal-arifin-pelayanan-publik-kelurahan-beliung-kota-jambi-sdm-merupakan-kelemahan-instansi> diakses pada 11 Mei 2020 pukul. 19:51 WIB.

Profesionalitas pegawai menjadi faktor penting untuk mendukung terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan *good governance*.

Membuat rancangan penelitian ini, penulis telah melakukan studi dan analisis terhadap penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti serta dapat menjadi referensi bagi penulis saat ini. Penelitian yang berkaitan dengan profesionalitas pegawai dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi untuk meningkatkan pelayanan di pemerintahan, tetapi penelitian-penelitian sebelumnya memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Penelitian sebelumnya akan dideskripsikan oleh penulis di bawah ini.

Berdasarkan studi sebelumnya yaitu studi Roy Cipto Porajow, dkk tahun 2018 mengenai “Profesional Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintahan di Kecamatan Tompaso Barat”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif yaitu penelitian ini digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci. Hasil dari penelitian ini adalah sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dalam tugas pemerintahan.¹⁰ Persamaan penelitian penulis dengan ini adalah sama-sama membahas tentang profesionalisme ASN, perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian di Kecamatan Tompaso Barat sedangkan lokasi penelitian penulis adalah di Kelurahan Beliung Jambi.

Kemudian penelitian oleh Rani Soraya dengan judul skripsi “Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus Dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU)” Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

¹⁰Roy Cipto Porajow, dkk, ‘Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam pelaksanaan Tugas Pemerintahan di Kecamatan Tompaso Barat’, *Jurnal jurusan Ilmu Pemerintahan* Volume I NO. 1, 2018, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.

Universitas Lampung Tahun 2016. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Profesionalisme pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Tanggamus dalam pemberian pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) masih kurang profesional. Dari kelebihan dan kelemahan aspek profesionalisme pegawai tersebut disimpulkan pegawai memiliki potensi ilmu, pengalaman serta kecerdasan namun tidak disertai dengan dedikasi pelayanan prima. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian yaitu di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Tanggamus sedangkan lokasi penelitian penulis adalah di Kelurahan Beliung Jambi.¹¹

*Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk memilih judul penelitian mengenai “**Profesionalitas Pegawai Dalam Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi untuk Meningkatkan Pelayanan di Kelurahan Beliung Jambi**”.*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah :

- 1. Bagaimana profesionalitas pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi di Kelurahan Beliung Jambi?*

¹¹Rani Soraya, ‘Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU)’, *Skripsi: Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung*, 2016.

2. *Bagaimana upaya peningkatan profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Beliung Jambi?*

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis profesionalitas pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi Kelurahan Beliung dalam memenuhi kinerja yang dicapai.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya profesionalitas pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Kelurahan Beliung terhadap kinerja yang dicapai.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan pengetahuan dibidang ilmu pemerintahan pada khususnya mengenai bagaimana Profesionalitas Pegawai dalam Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi untuk Meningkatkan Pelayanan di kelurahan Beliung
- b. Dapat bermanfaat juga selain sebagai informasi, juga sebagai literatur atau badan informasi ilmiah yang digunakan untuk mengembangkan teori yang sudah ada dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban atas masalah yang diteliti mengenai profesionalitas pegawai dalam pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Sebagai suatu sarana untuk menjadi bahan referensi dan evaluasi bagi kelurahan Beliung, agar pihak instansi dapat meningkatkan tatanan dan sikap profesionalisme pegawai dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Profesionalisme dalam Good Governance

a. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip Kepemerintahan yang baik terdiri atas¹² :

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintah agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau.
- b. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- c. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.

¹² Neneng Siti Maryam, 'Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik', *Jurnal: ilmu Politik dan komunikasi* Volume VI No. 1 / Juni 2016, hlm. 5.

- e. Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- f. Efisiensi dan efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- g. Supremasi dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) ada 12 (dua belas) prinsip *Good Governance*, yaitu¹³:

- a. Akuntabilitas
- b. Transparansi
- c. Keadilan
- d. Supremasi hukum
- e. Keadilan
- f. Partisipasi
- g. Desentralisasi
- h. Kebersamaan
- i. Profesionalitas
- j. Cepat tanggap
- k. Efektif dan efisien
- l. Berdaya saing

Dari penjelasan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 dan menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) Tahun 2003, maka dalam hal ini peneliti mengambil satu poin yaitu prinsip profesionalitas dalam pelayanan publik, karena prinsip

¹³Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, (Bandung: PT Reflika Aditama, 2009), hlm. 287.

ini yang mampu menjelaskan dan juga relevan terhadap masalah yang diteliti oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti akan membahas prinsip profesionalisme yang dijalankan oleh pegawai Kelurahan Beliung dalam pelaksanaan tupoksi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

b. Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme berasal dari kata profesional yang mempunyai makna yaitu berhubungan dengan profesi dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Profesionalisme bersangkutan mutu, kualitas, dan tindak-tanduk yang merupakan ciri-ciri profesi atau orang yang profesional. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian. Istilah profesional itu berlaku kepada semua aparatur mulai tingkat atas sampai tingkat bawah profesional itu sendiri dapat diartikan sebagai suatu kemampuan/keterampilan dan keahlian dalam menjalankan tugas/pekerjaannya sesuai bidang masing-masing.¹⁴

Menurut Almasdi, pengertian profesional secara sederhana dapat diartikan sebagai kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Oleh karena itu, seseorang atau tenaga profesional tidak dapat dinilai dari satu segi saja, tetapi harus dari segala segi. Disamping itu keahlian dan keterampilannya juga perlu diperhatikan mentalitasnya.¹⁵

Selain itu menurut Siagian, Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu tinggi, waktu yang cepat, cermat dan dengan prosedur

¹⁴Darsoni, dkk, 'Profesionalisme Aparatur Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Bagian Ekonomi Sekretariat Daerah Kabupaten Kuta Barat', *eJournal: Administrative Reform, Volume 5, Nomor 1, 2017: 160-169*, hlm. 161-162.

¹⁵M. Ladzi Safroni, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*, (Malang: Aditya Media Publishing, 2012), hlm. 135.

yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosuder yang telah disederhanakan.¹⁶

Dari penjelasan pengertian profesionalisme tersebut, menurut Sondang P. Siagian indikator profesionalisme adalah sebagai berikut¹⁷

1) Kemampuan

Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.

Kemampuan juga menjadi faktor dalam penempatan seorang pegawai di bidang yang sesuai dengan keahliannya. Hal ini ditinjau dari *job description* dan *Job specification*, yaitu apa deskripsi pekerjaan dan siapa yang menempati jabatan tersebut. Selain itu, kemampuan seorang pegawai juga dilihat dari pengalaman dan pelatihan yang menjadi penilaian atas kemampuan seorang pegawai demi meningkatkan profesionalitas dalam dirinya.

2) Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas menjadi tolak ukur yang penting dalam melihat sejauh mana mutu dari seorang pegawai dalam melaksanakan jabatan yang didudukinya.

Pelayanan terhadap masyarakat tentu dilaksanakan oleh pegawai yang memiliki kualitas diri yang tinggi, sehingga hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

3) Sarana dan prasarana

¹⁶Opcit, Roy Cipta Porajow, dkk.

¹⁷Sondang P. Siagian, *Kiat meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), hlm. 163.

Sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan kelurahan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang pelayanan kantor, ruang tunggu pelayanan, perangkat komputer, kendaraan dinas, dan fasilitas wifi.

4) Jumlah SDM

Jumlah SDM adalah suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyongkong suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.

5) Teknologi informasi

Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Kemudian juga dilihat dalam penguasaan teknologi informasi yang telah tersedia oleh pegawai yang menjalankan tugasnya, apakah pegawai tersebut mampu menggunakan teknologi informasi secara baik dan benar.

6) Keandalan

Keandalan adalah konsisten dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama.

c. Karakteristik Profesionalisme :

Menurut pendapat Nawawi menegaskan bahwa karakteristik profesionalisme dapat dilihat melalui¹⁸ :

- 1) Ahli dibidangnya (expertise).
- 2) Bersikap mandiri (autonomy)
- 3) Bertanggung jawab terhadap pekerjaannya (commitment to the work).
- 4) Bekerja dengan sepenuh kemampuan, bukan alasan-alasan dan tidak asal jadi.
- 5) Memperlihatkan bahwa dirinya adalah seorang profesional.
- 6) Memegang teguh etika profesi (ethics), bersikap jujur, tidak berdusta dan tidak berbuat curang.
- 7) Mampu memelihara hubungan baik dengan pihak lain termasuk klien atau kolega.

Menurut Martin Jr, karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya¹⁹:

- 1) *Equality* (kesamaan atau kesetaraan), Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan.
- 2) *Equity* (keadilan), Selain perlakuan yang sama kepada masyarakat, juga adanya perlakuan yang adil dan sama.
- 3) *Loyalty* (loyalitas), Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja.
- 4) *accountability* (akuntabilitas), Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan. Setiap pegawai harus memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip yang ditetapkan institusi.

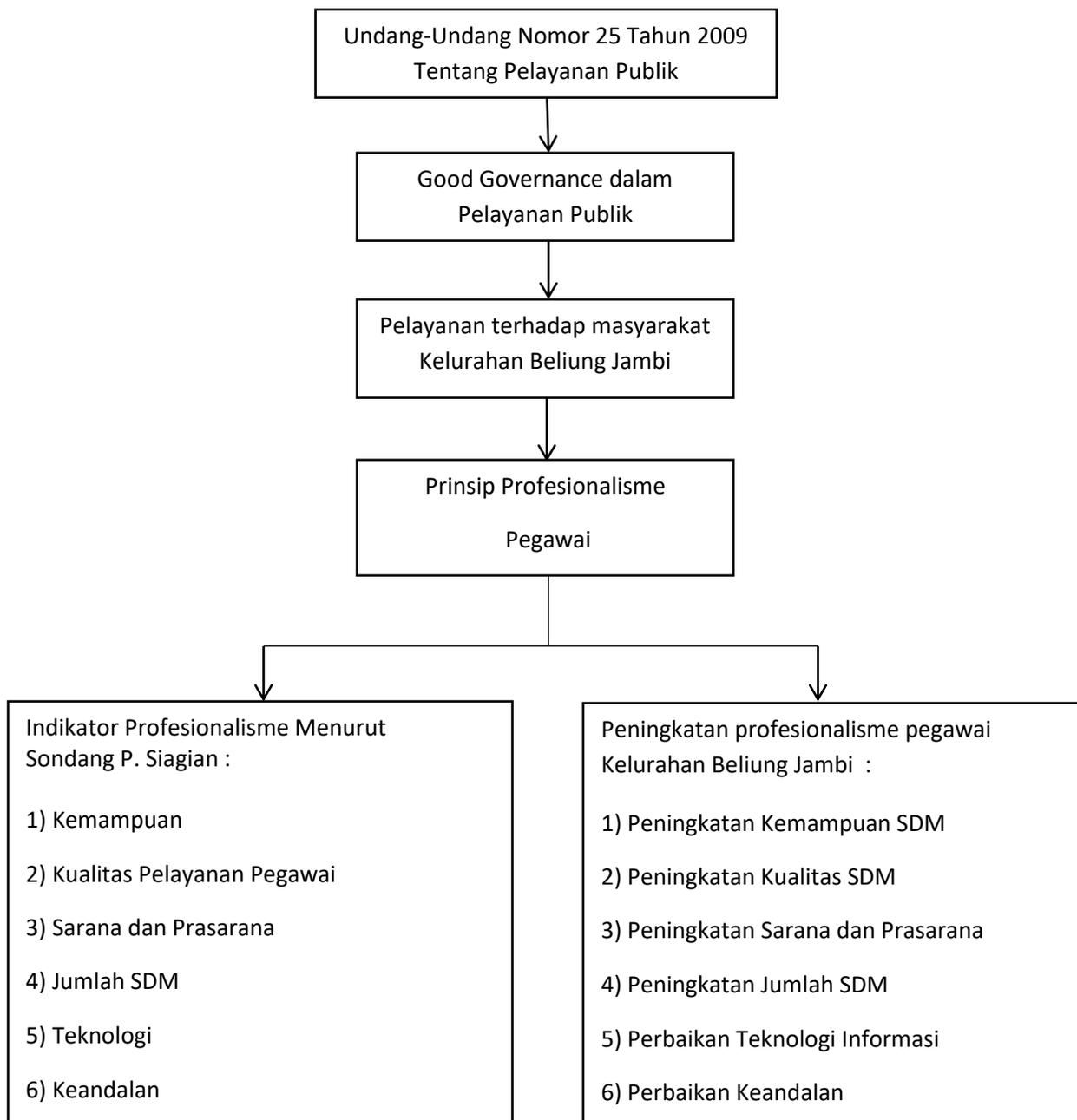
¹⁸Munawir Widi Firdisa, 'Profesionalisme Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Pelayanan Penerbitan SIUP DI Kota Tanjungpinang', *Jurnal: Fisipol Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang*, hlm. 9.

¹⁹Agung Saputra Tamrin, dkk, 'Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT. Taspem Cabang Manado', *Jurnal :Jurusan Ilmu Administrasi Fisipol Unstrat Manado, 2017*, hlm. 2.

Dari penjelasan indikator profesionalisme di atas, dalam hal ini peneliti menggunakan enam indikator profesionalisme menurut Sondang P. Siagian dimana diantaranya adalah kemampuan, Kualitas, Sarana dan Prasarana, Jumlah SDM, Teknologi Informasi, dan Keandalan. Teori ini dipilih karena mampu menguraikan masalah dalam penelitian ini yaitu tentang profesionalitas pegawai dalam pelaksanaan tupoksi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Beliung Jambi.

1.6 Kerangka Pikir

Adapun bagan alur kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Profesionalitas pegawai terhadap
masyarakat

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Data yang digunakan yaitu dalam bentuk penelitian kualitatif. Menurut Prof Burhan Bungin, pendekatan kualitatif adalah proses kerja penelitian yang sarannya terbatas, namun kedalaman datanya tak terbatas. Semakin dalam dan berkualitas data yang diperoleh atau dikumpulkan, maka semakin berkualitas hasil penelitian tersebut.²⁰

Dalam hal ini peneliti memilih pendekatan kualitatif karena peneliti ingin mencari tahu keterangan data atau informasi secara mendalam tentang profesionalitas pegawai, karena semakin dalam data yang diperoleh maka semakin berkualitas hasil penelitian tersebut. Data yang akan dipaparkan sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat penelitian dalam pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Beliung Jambi.

1.7.2 Lokasi / Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Beliung Jambi, Kecamatan Alam Barajo Provinsi Jambi. Kecamatan Alam Barajo memiliki wilayah kerja administrasi yang terdiri dari 5

²⁰Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 52-53

kelurahan yaitu kelurahan Kenali Besar, Rawa Sari, Mayang Mangurai, Bagan Pete, dan Beliung. Lokasi ibukota kecamatan Alam Barajo sendiri berkedudukan di Kelurahan Beliung.

Kelurahan Beliung adalah salah satu kelurahan yang ada Kecamatan Alam Barajo terdiri dari lima kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. Kelurahan Beliung sebelum terbentuk merupakan pemekaran dari kelurahan rawasari pada tahun 2015. Tujuan pembentukan kelurahan yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta mewujudkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.²¹

1.7.3 Fokus Penelitian

Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus. Spradley menyatakan bahwa *“A focused refer to a single cultural domain or a few related domains”*, maksudnya adalah bahwa, fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan).²²

Dalam penelitian ini dapat memfokuskan masalah terlebih dahulu supaya tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, yaitu dilihat dari kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah SDM, teknologi informasi, dan keandalan.

²¹Peraturan Daerah (PERDA) Kota Jambi Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pembentukan Kecamatan Alam Barajo, Kelurahan Beliung, pasal 2, hlm 3

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Idan R&D*, (Bandung: Alfabate, 2018), hlm. 209.

1.7.4 Sumber Data

Dilihat dari sumber data, maka dapat dibedakan data kualitatif sebagai data primer dan data sekunder menurut Lofland dan Loftland²³:

a. Sumber data utama (primer)

sumber data utama yang dimaksudkan Loftland dan Loftland adalah sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian atau sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan. Dalam proses penelitian, sumber data utama dapat dihimpun melalui catatan tertulis, atau melalui perekaman video/audio tape, pengambilan foto atau film.

Adapun yang menjadi sumber data primer (utama) yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :

- a) Kemampuan yang dilihat dari pengetahuan mengenai bidang keahlian, penempatan yang sesuai dengan bidang keahlian, pelatihan yang diikuti oleh pegawai, dan pengalaman pegawai.
- b) Kualitas yang dilihat dari perlakuan atau sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dan kedisiplinan pegawai.
- c) Sarana dan prasarana seperti mesin ketik, komputer/laptop, meja, kursi, lemari, kalkulator, kendaraan roda dua (dinas).

²³Opcit, Ibrahim, hlm. 69-70.

- d) Jumlah SDM yang dilihat dari jumlah ketenagaan yang sesuai dengan kebutuhan kantor di Kelurahan
- e) Teknologi informasi yaitu meliputi proses pelayanan menggunakan komputer, sistem absen menggunakan mesin *finger print*, serta penggunaan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan yang terorganisir.
- f) Keandalan yaitu dilihat dari keandalan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan pegawai dalam melancarkan prosedur pelayanan, keandalan pegawai dalam memudahkan teknis pelayanan.

b. Sumber data tambahan (sekunder)

Sumber data tambahan adalah segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto atau sumber data kedua sesudah sumber data primer. Data tambahan ini terkait tentang profesionalitas pegawai dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Beliung Jambi.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* juga disebut *Judgmental Sampling*. *Purpposive Sampling* digunakan dalam situasi dimana seorang ahli menggunakan penilaiannya dalam memilih responden dengan tujuan tertentu di dalam benaknya.²⁴ Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

²⁴*Ibid*, hlm. 72.

Informan dalam penelitian ini adalah staff/pegawai, masyarakat yang terlibat dalam proses pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Beliung Jambi. Adapun jumlah keseluruhan informan yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi secara langsung adalah :

- a. Kepala Lurah
- b. Sekretaris
- c. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan umum
- d. Kepala Seksi Pelaksanaan Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat
- e. Kepala Seksi Ketertiban dan Keamanan
- f. Kepala Seksi Pengadaan Data dan Pelaporan
- g. Tokoh Masyarakat
- h. Masyarakat sekitar kelurahan Beliung

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan bahan pembahasan dan analisis, didalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut²⁵ :

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu perangkat metodologi favorit bagi peneliti kualitatif. Wawancara menurutnya adalah bentuk perbincangan, seni bertanya dan mendengar. Wawancara dalam penelitian kualitatif menggunakan sifat wawancara mendalam karena dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi yang terjadi, di mana hal itu tidak bisa didapat melalui teknik lain, termasuk observasi. Target peneliti dalam melakukan wawancara ke beberapa pihak terkait yang dianggap perlu dikumpulkan datanya, terutama terhadap pegawai Kelurahan Beliung dan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan di Kelurahan Beliung Jambi.

Informan dan responden yang menjadi target peneliti untuk diwawancarai dapat dilihat sebagai berikut :

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Lurah	1

²⁵*Ibid*, hlm.80-93.

2	Sekretaris	1
3	Kasi pemerintahan dan pelayanan umum	1
4	Kasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat	1
5	Kasi ketertiban dan keamanan	1
6	Kasi pengadaan data dan pelaporan	1
7	Tokoh masyarakat	2
8	Masyarakat sekitar Lurah Beliung	4

b. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik pengumpulan data secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati dan melihat proses pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor kelurahan Beliung Jambi. Penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan mulai dari awal hingga proses pelayanan selesai. Sehingga peneliti dapat mengamati bagaimana kemampuan, kualitas pelayanan serta profesionalitas pegawai kelurahan Beliung Jambi.

c. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data dengan mengimpun dan menganalisis dokumen-dokumen penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, dan akurat.

Data tersebut diperoleh dari hasil laporan-laporan dan keterangan tertulis, tergambar, tercetak maupun terekam yaitu visi-misi, struktur organisasi, jumlah pegawai, kemudian dipilih sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Cara ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data model interaktif, yaitu reduksi, display data, serta verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Analisis data interaktif ini selalunya merujuk pada konsep yang ditawarkan oleh Miles dan Hubberman, yang terdiri dari kegiatan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan data serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusion*), yaitu diantaranya:²⁶

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses di mana seorang peneliti perlu melakukan telaahan awal terhadap data-data yang telah dihasilkan, dengan cara melakukan pengujian data dalam kaitannya

²⁶*ibid*, hlm. 108-111.

dengan aspek atau fokus penelitian. Pada tahap ini peneliti coba menyusun data lapangan membuat rangkuman atau ringkasan, memasukkannya ke dalam klasifikasi dan kategorisasi yang sesuai dengan fokus dan aspek fokus. Dan proses inilah peneliti dapat memastikan mana data-data yang sesuai atau tidak terkait dengan penelitian yang dilakukan.

b. Display data (Penyajian data)

Display data dapat diartikan sebagai upaya menampilkan, memaparkan atau menyajikan data. Sebagai sebuah langkah kerja analisis, display data dapat dimaknai sebagai upaya menampilkan, memaparkan dan menyajikan secara jelas data-data yang dihasilkan dalam bentuk gambar, grafik, bagan, tabel dan sebagainya. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kegiatan display data dalam analisis kualitatif meliputi langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin (kelompok) yang satu dengan (kelompok) yang lain, sehingga seluruh data yang dianalisis benar-benar dilibatkan dalam satu kesatuan yang utuh. Hal ini penting disadari mengingat karakter data kualitatif yang beragam perspektifnya dan terasa bertumpuk.

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

langkah analisis ini biasanya dilakukan sebagai implementasi prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada, dan atau kecenderungan dari display data yang telah dibuat. Pada tahap ini, peneliti dapat melakukan informasi dalam rangka mempertajam data dan memperjelas pemahaman dan tafsiran yang telah dibuat sebelum peneliti sampai pada kesimpulan akhir penelitian. Karena itulah tahapan analisis ini dilakukan untuk menemukan kesimpulan akhir dari sebuah penelitian berdasarkan satuan kategorisasi (aspek fokus) maupun pertanyaan utama penelitian (fokus). Artinya bahwa, proses analisis

penelitian dianggap selesai (final) ketika seluruh data yang telah dihasilkan dan disusun telah dapat memberikan jawaban yang baik dan jelas mengenai permasalahan penelitian (fokus).

1.7.8 Keabsahan Data/Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu, yaitu²⁷ :

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

1.7.9 Sistematika Penulisan

BAB I. Pendahuluan

²⁷Opict, Sugiyono, hlm. 273.

Berisikan : Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Landasan Teori, Kerangka Pikir, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II. Deskripsi Objek Penelitian

Berisikan : Kondisi Geografis, Demografi, dan Kondisi Sosial Masyarakat di Kelurahan Beliung Jambi.

BAB III. Pembahasan

Membahas tentang : profesionalitas pegawai dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi untuk upaya peningkatan pelayanan di kelurahan Beliung Jambi.

BAB IV. Penutup

Berisikan : Kesimpulan dan Saran

Daftar Pustaka