

PROFESIONALISME APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

Sitti Asrariyah ¹

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda. Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian yang dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya, adapun beberapa kendala yang di hadapi saat aparatur melaksanakan pelayanan publik disebabkan karena perubahan sistem administrasi kependudukan menjadi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan KTP Elektronik (e-KTP) yang menggunakan sistem komputerisasi database kependudukan secara terpusat, sehingga diperlukan penyesuaian dan peningkatan kapasitas aparatur didalam pengoperasiannya, serta kemampuan inovasi, kreatifitas dan responsibilitas aparatur dalam pelayanan publik dinilai masih kurang optimal oleh mayoritas masyarakat, hal ini dimungkinkan karena sistem kerja hierarkis birokratis yang cenderung kaku mengakibatkan aparatur pemerintah di Kecamatan terkesan menjadi agak lamban dalam menyelesaikan setiap persoalan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Profesionalisme Aparatur.*

Pendahuluan

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 organisasi.

Kecamatan sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan perijinan dan penerbitan, Kartu

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Sittiasrariyah@gmail.com

Keluarga, Akte Kematian, KTP, Surat Tanah / Ahli Waris, IMB dan sebagainya dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat daripada berorientasi kepada atasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik.

Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh dari kata profesional. Seringkali apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibiarkan begitu saja tanpa dipedulikan. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pula pelanggan harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur dan biaya pelayanan.

Rumusan Permasalahan ini adalah bagaimana Profesionalisme Aparatur dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ulu ? Faktor – faktor yang mendukung dan menghambat Profesionalisme Aparatur dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ulu?

Tujuan Penelitian adalah Profesionalisme Aparatur dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ulu. Untuk mengetahui beberapa faktor – faktor yang mendukung dan menghambat Profesionalisme Aparatur dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ulu.

Maka Penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut : secara praktis diharapkan dapat memberi masukan yang baik bagi pihak yang berkepentingan khususnya para aparatur pelaksana dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Secara akademis di harapkan dapat memberikan khasanah bacaan di lingkungan almamater dan menambah wawasan penulis serta bahan kajian lebih lanjut yang berkenaan dengan peningkatan kualitas sumber daya aparatur.

Kerangka Dasar Teori

Profesionalisme

Istilah Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Menurut Sianipar (2001: 14) dalam Sundarso, dkk (2006) bahwa untuk menjadi seorang profesional dalam memberikan pelayanan aparatur Negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-

masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan professional adalah kemampuan seseorang yang miliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau professional menanggapi kebutuhan orang lain atau professional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Sedangkan pengertian profesionalisme menurut Departemen Dalam Negeri (2004 : 13) adalah merupakan kehandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk melayani kepentingan masyarakat dibutuhkan atau diperlukan konsentrasi yang maksimal dari petugas. Maka diharapkan pelaksanaan pekerjaan yang sepenuh hati dan penuh rasa tanggung jawab agar masyarakat yang dilayani merasa terpuaskan kebutuhannya. Apabila kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan sangat tinggi maka hal tersebut dapat menjadi indikator kualitas organisasi pemerintahan yang objektif dan efisien. Joko Widodo (2007 : 89) memberikan penekanan kepada pentingnya kualitas pelayanan pegawai oleh organisasi publik yang lebih professional efektif, efisien, sederhana, transparan terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif.

Pendidikan dan Pelatihan

Pembinaan sumber daya manusia aparatur pemerintah merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan pembangunan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya Pendidikan dan Pelatihan PNS yang diatur dalam peraturan pemerintah RI Nomor 101 tahun 2000 tanggal 10 November 2000 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil. Pendidikan dan pelatihan jabatan PNS adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil. (Materi Pembekalan CPNS Tahun 2009 :86).

Menurut Langevelt (dalam Baswir, 2003 : 39) menyatakan pendapatnya tentang pendidikan sebagai berikut :

1. Pendidikan merupakan upaya manusia dewasa membimbing manusia yang belum dewasa kepada kedewasaan.
2. Pendidikan adalah usaha menolong anak untuk melaksanakan tugas-tugas hidupnya agar bias mandiri, akil baliq dan bertanggung jawab.
3. Pendidikan adalah usaha agar tercapai penentuan diri susila dan bertanggung jawab.

Menurut Kuncoro (2001 : 64) menyatakan bahwa bagi orang-orang yang berpendidikan rendah maka pilihan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan keluarganya sangat terbatas.

Semakin tinggi tingkat pendidikan dapat diasumsikan kualitas tenaga kerja tersebut semakin baik, karena semakin tinggi tingkat pendidikan diperkirakan kemampuan dan keterampilan mereka akan bertambah. Dengan meningkatnya kemampuan dan keterampilan, maka nilai tambah sebagai imbalan yang diperoleh akan semakin meningkat sehingga dapat memperbaiki tingkat kesejahteraan mereka.

Menurut Siswanto (2005 : 28) definisi pendidikan karyawan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual kearah yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

Lebih lanjut Hasibuan (2005 : 69) menyatakan bahwa indikator pendidikan karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan karyawan dalam memahami kompleksitas tugas, fungsi serta tanggung jawab sebagai seorang karyawan.
2. Kemampuan karyawan dalam menganalisa (memeriksa dan mempelajari) permasalahan dalam lingkup tugas.
3. Kemampuan karyawan dalam membuat keputusan dari pemecahan masalah yang lebih efektif.

Menurut Siswanto (2005 : 35) menyatakan bahwa ada beberapa ciri pendidikan, yaitu:

1. Pendidikan mengandung tujuan, yaitu kemampuan untuk berkembang sehingga bermanfaat untuk kepentingan hidup.
2. Untuk mencapai tujuan itu, pendidikan melakukan usaha yang terencana dalam memilih isi, strategi dan teknik penilaiannya yang sesuai.
3. Kegiatan pendidikan dilakukan dalam lingkungan keluarga, sekolah dan luar sekolah (formal dan non formal).

Pelayanan Publik

Selanjutnya menurut A.S Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2001 : 27) memberikan batasan Pelayanan yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain. A.S Moenir juga menyatakan bahwa pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang

diharapkan. Menurut Inu Kencana Syafii (2003 : 116) pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut :

1. Biaya relatif lebih rendah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3. Mutu yang diberikan relatif bagus

Sejalan dengan hal tersebut, maka dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan sendi-sendi pelayanan prima:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dari kepastian; adanya kejelasan dan kepastian mengenai;
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum.
 - b. Persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi.
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum
 - g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Keamanan dalam arti bahwa proses hasil pelayanan umum dapat memberikan kemananan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;
4. Keterbukaan dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tariff dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi dalam:
 - a. Persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
 - b. Dicegah adanya penanggulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum/ tidak menuntut biaya di luar kewajiban;
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
 - c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan secara adil;
 8. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, menurut A.S. Moenir (1992 : 120), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari beberapa pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/ kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik yang terbagi dalam beberapa bentuk dasar yaitu Pelayanan yang sama bagi semua, Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan.

Manajemen Sumberdaya Manusia

Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, ada dua pengertian utama yakni manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses memperoleh, melatih, dan memberikan kompensasi kepada karyawan memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan dan masalah keadilan. (Gary Dessler, 2003 : 4)

Manajemen Sumber Daya Manusia Merupakan Suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pencapaian tujuan organisasi. (Prabu Anwar, 2007 : 2)

Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan pengelolaan Manusia yang berada didalam suatu organisasi yang ingin mencapai tujuan bersama, yaitu tujuan organisasi. (Cahayati Ati, 2005 : 2)

Manajemen Kepegawaian

Undang-undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Pembahasan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pasal 1 menjelaskan bahwa pegawai negeri sipil adalah setiap warga negara Indonesia yang telah memiliki syarat yang ditentukan diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disetujui untuk suatu jabatan pegawai negeri dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pembinaan sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai mencakup semua usaha yang dilakukan untuk mempersiapkan seseorang menjadi manusia seutuhnya, mampu berfikir logis dan rasional serta mampu melaksanakan fungsi sebagai makhluk sosial, insan ekonomis, insan sosial, warga negara dan anggota masyarakat yang bertanggung jawab. Pembinaan merupakan usaha sadar yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan baik teoritis, konseptual, terlatih, maupun sikap dan mental. Untuk itu pembinaan harus dilaksanakan secara terus menerus karena merupakan suatu proses yang lama untuk meningkatkan potensi seorang pegawai. Menurut Soesiana (1999), manusia harus belajar/learning yaitu proses yang tiada habisnya dalam mengubah diri dari keadaan semula.

Berdasarkan peraturan Undang-Undang Kepegawaian nomor 43 tahun 1999, tidak ada kejelasan tentang pola pembinaan Pegawai Negeri Sipil, penjelasannya diatur dalam peraturan perundang-undangan lebih lanjut/ Peraturan Pemerintah (pasal 30 ayat 2). Sedangkan menurut pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, disebutkan bahwa tujuan dan pembinaan Pegawai Negeri Sipil diarahkan untuk menjamin penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna.

Sedangkan arah pembinaan Pegawai Negeri Sipil antara lain:

1. Satuan organisasi lembaga pemerintahan mempunyai jumlah dan mutu pegawai yang rasional, sesuai dengan jenis, sifat, dan beban kerja yang dibebankan kepadanya.
2. Pembinaan seluruh Pegawai Negeri Sipil terintegrasi, artinya terhadap semua Pegawai Negeri Sipil berlaku ketentuan yang sama.
3. Pembinaan Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan atas dasar sistem karier dan prestasi kerja.
4. Pengembangan sistem penggajian diarahkan untuk menghargai prestasi kerja dan besarnya tanggung jawab (IG. Warsanto, 1944).

Dasar pembinaan Pegawai Negeri Sipil menurut penjelasan Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 meliputi dua sistem. Sistem karier, ialah suatu

sistem kepegawaian dimana untuk pengangkatan pertama didasarkan atas kecakapan yang bersangkutan, sedangkan pengembangannya lebih lanjut, masa kerja, pengalaman, kesetiaan, pengabdian dan syarat obyektif lainnya turut menentukan. Dalam sistem karir ini dimungkinkan seseorang naik pangkat tanpa ujian jabatan dan pengangkatan dalam jabatan dilaksanakan berdasarkan jenjang yang telah ditentukan. Sistem karir dibedakan menjadi dua macam:

1. Sistem karir terbuka, yaitu suatu sistem kepegawaian dimana untuk menduduki jabatan yang lowong dalam suatu unit organisasi terbuka bagi setiap warga negara asalkan memiliki kecakapan dan pengalaman yang diperlukan.
2. Sistem karir tertutup, ialah sistem kepegawaian dimana suatu jabatan yang lowong dalam suatu organisasi hanya dapat diduduki oleh pegawai yang telah ada dalam organisasi, dan tidak boleh diduduki oleh orang luar. Sistem karir tertutup juga mempunyai berapa arti: (1) Sistem karir tertutup dalam arti Departemen, artinya bahwa jabatan yang lowong dalam suatu departemen hanya diisi oleh pegawai yang telah ada dalam departemen itu dan tidak boleh diisi oleh pegawai dari departemen lain. (2) Sistem karir tertutup dalam arti negara, artinya bahwa jabatan-jabatan yang ada dalam organisasi pemerintah hanya dapat diduduki oleh pegawai yang telah ada dalam organisasi pemerintah. (SAN RI-LAN).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat – sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini dapat menjelaskan dan menggambarkan secara mendalam tentang “ Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda “.

Milles dan Haburmen (1992:15-20) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu :

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam skripsi ini menjelaskan tentang Profesionalisme Aparatur dalam pelayanan publik. Yang mana meliputi:

1. Kreatifitas (*Creativity*). Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

2. Responsifitas (*Responsivity*). Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.
3. Inovasi, kemampuan aparatur dalam memecahkan masalah-masalah pelayanan publik yang sering berkaitan dengan profesionalisme aparatur.

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Samarinda Ulu merupakan salah satu dari enam Kecamatan yang berada di Kota Samarinda. Kecamatan Samarinda Ulu memiliki luas wilayah kurang lebih 61,76 Km². Berdasarkan letak geografis Kecamatan Samarinda Ulu terletak pada posisi 00°19'02" - 00°42'34" Lintang Selatan dan 117°03'00" - 117°18'14" Bujur Timur, dengan batas-batas wilayah yaitu ; sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sungai Kunjang, sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Samarinda Kota, dan sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Samarinda Utara.

Secara Administratif Kecamatan Samarinda Ulu membawahi 8 (delapan) Kelurahan yaitu ; Kelurahan Air Putih, Kelurahan Air Hitam, Kelurahan Jawa, Kelurahan Sidodadi, Kelurahan Dadi Mulya, Kelurahan Teluk Lerong Iir, Kelurahan Gunung Kelua dan Kelurahan Bukit Pinang. Adapun kantor Kecamatan Samarinda Ulu terletak di Kelurahan Air Putih.

Jumlah penduduk di Kecamatan Samarinda Ulu mencapai 107.550 jiwa, yang terdiri dari 55.534 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan sisnya 52.016 jiwa berjenis kelamin perempuan. Sedangkan tingkat kepadatan Penduduk di Kecamatan Samarinda Ulu mencapai ± 1.741 Jiwa / Km², dimana daerah dengan tingkat kepadatan tertinggi terletak di Kelurahan Teluk Lerong Iir sementara daerah dengan kepadatan terendah berada di Kelurahan Bukit Pinang. Secara lengkap jumlah penduduk di Kecamatan Samarinda Ulu.

Visi dan Misi Kecamatan Samarinda Ulu

Dalam rangka memperjelas upaya-upaya pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu dalam mewujudkan visi melalui pelaksanaan misi pembangunan, berikut ini penjelasan misi pembangunan daerah Kecamatan Samarinda Ulu tahun 2010 – 2015 :

1. Profesionalisme aparatur pemerintah, pemerintahan yang bebas dari praktek-praktek KKN, serta kesadaran memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat merupakan kata kunci peningkatan kapasitas pemerintahan Kecamatan Samarinda Ulu. Peningkatan pelayanan kedepan diarahkan pada pelayanan berbasis pada teknologi dan keterbukaan, sehingga kecepatan dan kenyamanan dapat dinikmati oleh masyarakat dan pelaku bisnis guna menunjang penguatan daya saing dan kesejahteraan masyarakat.

2. Banjir yang selama ini menjadi isu besar akan menjadi salah satu fokus pembangunan. Dengan menggunakan manajemen yang baik dan membenahi semua sistem penyebab banjir. Masalah banjir bukan saja dipandang sebagai masalah teknis, namun juga masalah kultural dari kebiasaan buruk masyarakat maupun profesionalisme penanganannya.
3. Penanggulangan masalah kebakaran bertumpu pada penguatan infrastruktur pemadam kebakaran pemerintah daerah. Selain itu peningkatan standar kepemilikan perangkat pemadam kebakaran pada bangunan-bangunan umum merupakan salah satu penunjang Kecamatan Samarinda Ulu untuk mewujudkan Kota Samarinda sebagai Kota Metropolitan. Harapannya, penguatan infrastruktur dan standar pemadam kebakaran dapat membangun rasa aman masyarakat dari bahaya kebakaran.
4. Pengembangan pendidikan diarahkan pada pemerataan kesempatan mendapatkan pendidikan dasar serta pengembangan kearah persaingan internasional. Selain pendidikan pengembangan sumber daya manusia yang profesional juga merupakan langkah yang penting. Profesionalisme mampu mengantarkan pelayanan menjadi lebih optimal. Semua kunci peningkatan kapasitas sumber daya manusia tersebut diatas dijunjung tinggi dengan dasar religiusitas kepada Tuhan Yang Maha Esa.
5. Kesehatan merupakan faktor kunci jika ingin meningkatkan kualitas hidup sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang sehat dapat meningkatkan kinerja daya saing daerah. Kehidupan yang sehat akan mendorong masyarakat untuk lebih produktif dalam bekerja dan merasa nyaman tinggal dan bekerja di wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Kehidupan yang sehat juga akan mempengaruhi perilaku menjaga lingkungan yang sehat.
6. Pola kehidupan masyarakat harus dapat berjalan seimbang, selain pemenuhan dalam bidang ekonomi, penting untuk menjaga kondisi jasmani dan rohani masyarakat serta hubungan sosial antar masyarakat. Peningkatan pola kehidupan yang seimbang didasarkan pada pendekatan keagamaan untuk memenuhi kebutuhan jasmani serta menjaga generasi pemuda dalam kegiatan-kegiatan yang lebih bermanfaat. Selain itu kegiatan sosial budaya guna menjaga keseimbangan dan kerukunan antar masyarakat. Dengan demikian pola kehidupan masyarakat akan lebih dinamis dan dapat mendorong produktifitas masyarakat dalam segala bidang.
7. Dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat, pembangunan perlu diarahkan pada pertumbuhan ekonomi dan income perkapitayang secara konsisten meningkat. Artinya pembangunan selalu mengalami perbaikan setiap tahunnya. Pertumbuhan ekonomi dapat didukung dengan adanya peningkatan PDRB daerah, iklim investasi yang sehat serta berjalannya sektor industri, perdagangan dan jasa dengan baik. Dengan kondisi demikian harus

diiringi dengan kenaikan pendapatan perkapita yang merata pada setiap elemen masyarakat.

Prosedur Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ulu

Dalam proses pelayanan publik terdapat pedoman umum terkait mekanisme dan tahapan prosedur yang musti dilakukan oleh setiap aparatur pemerintahan sesuai jenis pelayanan yang diberikan, hal ini dilakukan agar terdapat acuan baku yang menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan publik sehingga dapat mempermudah didalam pelaksanaan tahapan kerja serta dapat mengukur tingkat kualitas, efektifitas dan efisiensi didalam proses pelayanan publik kepada masyarakat. dan untuk menjamin kelancaran.

Prosedur pelayanan public itu berbeda-beda tergantung jenis kebutuhannya, dan semua itu telah diatur dalam SOP pelayanan publik yang mengacu pada peraturan perundang-undangan, sehingga hasil kerja terukur berdasarkan standar SOP.

Dari hasil survey menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menganggap pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Ulu masih belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari hasil tabulasi terhadap beberapa indikator yang telah disusun, seperti indikator tingkat kesederhanaan birokrasi dimana sebanyak 60 % responden berpendapat Kurang Baik (KB), 23 % menyatakan Cukup Baik, dan hanya sekitar 14 % yang menganggap bahwa birokrasi pelayanan publik telah berjalan dengan baik. Dari hasil wawancara singkat, masyarakat umumnya kurang begitu memahami prosedur birokrasi pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Ulu.

Perspektif Masyarakat Terhadap Profesionalisme Pelayanan Publik

Dalam rangka menghimpun pendapat masyarakat terhadap profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik, penulis telah melakukan survey dan wawancara singkat terhadap masyarakat yang berkunjung di lokasi Kantor Camat Samarinda Ulu secara *accidental sampling* sebanyak 30 orang responden, selama 5 (lima) hari kerja.

Survey tentang perspektif masyarakat tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kreatifitas, responsibilitas dan inovasi kinerja pegawai di kantor kecamatan Samarinda ulu, dari aspek tersebut selanjutnya dielaborasi dalam indikator-indikator kinerja sebagai berikut :

1. Tingkat kesederhanaan birokrasi, yakni standarisasi mekanisme dan aturan yang diterapkan dalam proses pelayanan publik
2. Efektifitas, menyangkut kecepatan dan ketepatan kinerja pegawai kantor dalam melakukan pelayanan publik
3. Efisiensi, yakni kesesuaian standarisasi harga pelayanan, apakah ada pungutan liar didalam proses pelayanan publik

4. Responsibilitas terkait kepekaan pegawai dalam berkomunikasi kepada masyarakat tanpa adanya deskriminasi atau pembedan
5. Kecakapan, kemampuan dan kualitas mutu pegawai dalam menyelesaikan masalah pelayanan public
6. Kondisi sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan public

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik

Dalam uraian pada bab landasan teori dijelaskan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi profesionalisme aparatur, diantaranya adalah budaya organisasi yang timbul dan mengkristal dalam rutinitas birokrasi, tujuan organisasi, struktur organisasi, prosedur kerja dalam birokrasi, sistem insentif dan lain lain.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu diantaranya adalah ;

- a. Budaya Organisasi
Budaya organisasi yang terbangun di Kecamatan Samarinda Ulu cenderung bersifat formalistik, dimana aparatur pemerintah cenderung bekerja sesuai aturan-aturan formal yang telah ditentukan sebelumnya, kebiasaan yang turun temurun selalu dilakukan oleh aparatur-aparatur sebelumnya dan juga mereka selalu berpedoman prosedural yang berlaku. Ketidakberanian mendobrak kebiasaan tersebut menjadikan aparatur pemerintah cenderung kurang kreatif, responsif dan inovatif yang pada akhirnya menghambat profesionalisme aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Hierarki Struktural Organisasi
Batasan antara atasan dan bawahan kerap menjadi permasalahan dalam membentuk profesionalisme aparatur, karena umumnya komunikasi internal dalam organisasi tersebut relatif tidak berjalan dengan lancar, berbeda halnya dengan kondisi hierarkis struktural di Kecamatan Samarinda Ulu, dimana justru tidak ada masalah berarti dalam menjalin komunikasi internal, hal ini karena gaya kepemimpinan Camat dalam mengelola administrasi dan mengatur jalannya organisasi dapat dikatakan telah berjalan cukup baik dimana selain menggunakan pendekatan secara formal kedinasan, Camat juga menggunakan pendekatan informal sehingga terjalin kedekatan emosional dengan bawahannya.
- c. Sistem Insentif
Sistem insentif bagi pegawai berupa *reward and punishment* dianggap masih belum diterapkan dengan optimal, hal ini pada gilirannya dapat melemahkan fokus aparatur dalam menjalankan pelayanan publik secara profesional, kebijakan renumerasi yang diharapkan dapat menunjang pendapatan pegawai

berdasarkan prestasi kerja merupakan domain kebijakan pemerintah pusat, sehingga sistem insentif yang memungkinkan dapat dilakukan dilingkungan Kecamatan adalah dengan mengatur honor-honor yang bersumber dari pelaksanaan kepanitian secara lebih adil dan merata kepada setiap aparatur di Kecamatan.

Strategi dalam Optimalisasi Pelayanan Publik yang Profesional

Berangkat dari kendala dan faktor-faktor penghambat dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional, serta dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik yang profesional, maka aparatur di kantor Camat Samarinda Ulu telah melakukan upaya-upaya optimalisasi, sebagai mana dijelaskan oleh Camat Samarinda Ulu Bapak H. Achmad Raihan, S.Sos diantara upaya tersebut adalah ;

1. Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan
Upaya peningkatan kapasitas aparatur pemerintahan dilakukan melalui promosi untuk mengikuti beasiswa kedinasan, melaksanakan bimbingan teknis yang dapat menunjang kinerja profesi, serta mengikutsertakan dalam diklat atau lokakarya yang sekiranya memberikan dampak pada sikap profesionalitas pegawai sehinggadapat mengoptimalisasi pelayanan kepada masyarakat.
2. Penyelenggaraan Pelayanan Prima
Sebagai salahsatu instansi yang berfungsi sebagai pelayan publik, sudah seharusnya terjadi peningkatan kepuasan masyarakat selaku pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, menetapkan standarisasi yang tinggi serta komitmen didalam diri aparatur untuk memberikan pelayanan terbaik menjadi faktor kunci dalam pelayanan prima.
3. Peningkatan Kultur Budaya Kerja Organisasi Kecamatan
Salah satu faktor penunjang peningkatan kinerja dan profesionalitas aparatur dalam pelayanan publik adalah iklim kerja yang sehat dan dinamis, hal ini perlu didorong agar budaya organisasi yang terbangun adalah budaya kerja yang positif, membangun komunikasi yang respektif, meningkatkan kedisiplinan pegawai, menegakkan aturan organisasi serta menerapkan reward and punishment kepada pegawai sebagai bentuk motivasi kerja.

Penutup

Setelah mencermati dan mengkaji tentang profesionalisme aparatur di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Profesionalitas aparatur di Kantor Camat Samarinda Ulu, baik dalam rangka pelayanan kepada masyarakat maupun dalam pelaksanaan tugas telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan,

berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kewenangan dan tanggungjawab masing-masing unit kerja aparaturnya Kecamatan telah dipahami dan dilaksanakan dengan baik.

2. Namun demikian, berdasarkan perspektif masyarakat pada umumnya menilai kinerja dan profesionalitas aparaturnya pemerintah Kecamatan dirasa masih kurang baik, dilihat dari beberapa indikator profesionalisme pelayanan publik yakni : Kemudahan Birokrasi, Efektifitas dan Efisiensi pelayanan, Responsifitas, Kemampuan dan kualitas mutu serta Kondisi Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik.
3. Rendahnya penilaian publik terhadap profesionalitas kinerja aparaturnya tersebut dimungkinkan karena adanya migrasi sistem administrasi kependudukan menjadi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sehingga dibutuhkan penyesuaian dalam kinerja pelayanan publik oleh Aparaturnya pemerintahan di Kecamatan Samarinda Ulu.
4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Profesionalisme Aparaturnya pemerintahan di Kecamatan Samarinda Ulu diantaranya adalah ; Kultur Budaya Kerja, Hierarki Struktur Organisasi Kecamatan dan Sistem Insentif.
 - a. Kultur Budaya Kerja yang terbangun di Kecamatan Samarinda Ulu cenderung bersifat *formalism*, dimana aparaturnya pemerintah cenderung bekerja sesuai aturan-aturan formal yang telah ditentukan sebelumnya, adat kebiasaan yang turun temurun selalu dilakukan oleh aparaturnya aparaturnya sebelumnya dan juga mereka selalu berpedoman prosedural yang berlaku. Ketidak beranian mendobrak kebiasaan tersebut menjadikan aparaturnya pemerintah cenderung kurang kreatif, responsif dan inovatif yang pada akhirnya menghambat profesionalisme aparaturnya pemerintah.
 - b. Hierarki Struktural Organisasi tidak menjadi masalah berarti dalam menjalin komunikasi internal karena kepemimpinan Camat dalam mengelola administrasi dan mengatur jalannya organisasi dapat dikatakan telah berjalan cukup baik dimana selain menggunakan pendekatan secara formal kedinasan Camat juga menggunakan pendekatan informal sehingga terjalin kedekatan emosional dengan bawahannya.
 - c. Sistem Insentif berupa *reward and punishment* dianggap masih belum diterapkan dengan optimal, remunerasi dan sistem insentif kepada aparaturnya pada gilirannya dapat melemahkan fokus aparaturnya dalam menjalankan pelayanan publik secara profesional.

Daftar Pustaka

- Anwar, Prabu, 2007. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Anonymous, 1994. Peraturan Pemerintah No.14 Tahun 1994 tentang Pendidikan dan Pelatihan PNS.
- _____, 1999, Undang-undang No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian.
- _____, 2000, Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Latihan (Diklat).
- _____, 1997, Sistem Administrasi Republik Indonesia, LAN-RI. Gunung Agung, Jakarta.
- _____, 2003, Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Brannen, Julia, 1997. *Memadu Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Cahayati, Ati, 2005. Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit PT. Ikrar Mandiri Abadi, Jakarta.
- Dessler, Gary, 2003. *Sumber Daya Manusia*, Penerbit PT. Intan Sejati, Klaten
- Frederickson, G, 1988. *Administrasi Negara Baru*. LP3ES, Jakarta.
- Handyaningrat, S, 1988. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Penerbit CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. Balai Pustaka, Jakarta.
- Keban, Yeremias T, 2004. *Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Edisi Pertama Gava Media, Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005. *Etika Administrasi Negara*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Moenir, A. S, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Pertama, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif, edisi revisi*. Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Miles, Matthew. B dan Huberman, Michael. Penerjemah Tjetjeb Rohendi. R. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. UI Press, Jakarta.
- Nazir, Mojamad, 1999. *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia, Jakarta.
- Notoadmodjo, 2002. *Pengembangan Sumber Daya Aparatur*. Penerbit Renika Cipta, Jakarta.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter, 1997. *Memangkas Birokrasi*.(Terjemahan) Penerbit PPM, Jakarta.
- Siagian, P. Sondang, 2000. *Patologi Birokrasi*. Penerbit Galia Indonesia, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sarungdajang, 2003. *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah, Upaya Mengatasi Kegagalan*. Penerbit Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Soesiana, 2004. *Undang-undang Otonomi Daerah*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- The Liang Gie, 2002. *Ensiklopedi Administrasi*. Penerbit Gunung Agung, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan birokrasi*. Penerbit Widya Mandala, Yogyakarta.
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 1996. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Warsanto, 2002. *Manajemen Kepegawaian*. Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Widodo, Joko, 2007. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Penerbit BayuMedia Publish, Jakarta.

Peraturan Perundangan :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 11 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Samarinda

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 12 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda

