

**KAJIAN PROFESIONALISME KERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
(ASN) DALAM KONSEP PELAYANAN PUBLIK YANG IDEAL  
(Studi Di Kelurahan Sido Mulyo Kecamatan Gading Cempaka  
Kota Bengkulu)**

**Oleh :**

Evsa Wulan Suri\*, Edi Darmawi, M. Gaevan.

\*Email korespondensi : [evsawulansuri@gmail.com](mailto:evsawulansuri@gmail.com)

**Program Studi Administrasi Publik Universitas Prof Dr Hazairin, SH, Indonesia**

**Abstrak**

Profesionalisme kerja merupakan hal penting yang harus dipatuhi dan diterapkan oleh Aparatur Sipil Negeri Sipil sebagai bentuk patuh etika birokrasi melalui perwujudan pelayanan publik yang ideal. Penelitian ini untuk menganalisis mendeskripsikan profesionalisme kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik yang ideal di Kelurahan Sido Mulyo Kec. Gading Cempaka Kota Bengkulu. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Sido Mulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dengan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Penelitian ini berupaya mengkaji pelaksanaan profesionalisme pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Sido Mulyo dalam meningkatkan pelayanan publik. Hasil penelitian ini memberikan pengukuran profesionalisme kerja melalui komitmen pegawai, sarana prasarana, teknologi informasi dan keadilan yang sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan rasa komitmen, tanggung jawab agar terpenuhi komponen penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan yang diharapkan.

**Kata Kunci :** Profesionalisme Kinerja, Pegawai, Aparatur Sipil Negara (ASN)

### **A. Pendahuluan**

Profesionalisme dalam kerja ASN adalah sebuah jantung perwujudan birokrasi *good governance* melalui bentuk pelayanan publik yang ideal. Para aparatur harus memiliki kriteria profesionalisme yang ditekankan pada kemampuan, keterampilan dan keahlian sebagai tugas utama pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sosok aparatur atau birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintahan, termasuk pelayanan publik dan pembangunan. Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2016 : 3).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyatakan bahwa :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. (Suit Almasdi, 2000:99). Hal diatas dipertegas kembali oleh Thoha (2000:1) bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi, setiap organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan organisasi. Dalam (EW Suri, 2018) disebutkan beberapa indicator dari profesionalisme adalah kompetensi, integritas, kredibilitas dan akuntabilitas.

Indikator Profesionalisme Kerja juga disebutkan dalam Sondang P. Siagian (2009:163) yakni bicara tentang Kemampuan atau kecakapan suatu keahlian, Kualitas yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan, Sarana dan prasarana penunjang proses kegiatan, Jumlah SDM atau suatu potensi yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki, Teknologi informasi yaitu seperangkat alat dalam pemrosesan informasi, dan terakhir adalah Keandalan atau konsistensi dari serangkaian pengukuran.

Dari konsep profesionalisme berdasarkan teori di atas maka dapat dilakukan pengukuran profesionalisme kerja sebagai upaya perbaikan profesionalisme kerja pegawai ASN dalam menunjang kualitas

penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi pejabat/pegawai sebagai pihak pemberi layanan publik untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan melalui sikap profesionalisme.

Di dalam penelitian ini fokus penelitian dilakukan pada pelaksanaan profesionalisme pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, sehingga terbentuk profesionalisme kinerja yang membuat masyarakat terlayani dengan baik.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang akan menjadi kajian adalah bagaimana profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mewujudkan pelayanan publik yang ideal di Kelurahan Sido Mulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu?

## **B. Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih

menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Penelitian kualitatif bersifat induktif artinya peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan. Maka di penelitian ini saya menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian yang peneliti lakukan adalah mengenai pelaksanaan kerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Sido Mulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Hal ini didasarkan pada masih kurangnya profesionalisme pelayanan pegawai pemerintah kelurahan kepada masyarakat sehingga ada keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintahan kelurahan.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sido Mulyo yang beralamat di Kelurahan Sido Mulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Kantor Kelurahan Sido Mulyo sebagai pelaksana dari pemerintahan kelurahan, sehingga peneliti mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam pemecahan masalah dengan menggunakan teori yang sudah ditentukan oleh peneliti.

Ada beberapa teknik atau metode pengumpulan data yang biasanya dilakukan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan

dari metode yang ada tergantung masalah yang dihadapi (Krisyantono, 2009:93). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan dua cara, yaitu: Data Primer (Wawancara dan Observasi) dan Data Sekunder (Dokumentasi dan Studi Kepustakaan)

Analisis data dilakukan dengan pengorganisasian data yang terkumpul berupa hasil wawancara dalam bentuk catatan, rekaman wawancara, dokumen atau arsip resmi gambar atau foto sebagai dokumentasi, kemudian diurutkan dan dikelompokkan dalam kategori-kategori tertentu sehingga dapat dengan mudah diinterpretasikan dan dipahami.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan berbagai teori mengenai profesionalisme kerja, indikator yang dapat mengukur Profesionalisme adalah kompetensi, kredibilitas, integritas, jumlah SDM, sarana prasarana dan keandalan.

Kemampuan pegawai dapat diukur melalui pengetahuan yang dimiliki seperti keterampilan, etos kerja, dan motivasi kerja. Semakin tinggi kemampuan pegawai, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan pegawai. Begitu pula sebaliknya jika kemampuannya rendah maka semakin rendah pula kinerjanya. Pegawai negeri sipil diharapkan mampu mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan dengan baik, memiliki kompetensi yang baik seperti cepat tanggap, profesional, serta mampu berkompetisi.

Pemerintah Kelurahan Sido Mulyo berusaha semaksimal

mungkin untuk melayani dan mengayomi masyarakat dengan tetap mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bengkulu. Dalam hal jumlah SDM menjalankan tugas Pemerintah sehari-hari, Pemerintah Kelurahan Sido Mulyo yang di Kepala oleh Lurah dibantu 1 (satu) orang sekretaris, 2 (Dua) orang Kepala Seksi, serta dibantu 6 (enam) RW dan 37 RT di lingkungan Kelurahan Sido Mulyo.

Maka pihak Kelurahan Sido Mulyo, Kecamatan Gading Cempaka telah berupaya semaksimal mungkin mengembangkan konsep pelayanan profesional kepada seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata. Dalam hal integritas, pemberian layanan kepada masyarakat pihak kelurahan sangat memegang teguh prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam setiap pelayanan yang diberikan diupayakan untuk memberikan kualitas profesional sehingga masyarakat merasa puas sehingga masyarakat tidak merasa kecewa terhadap pemerintah khususnya pihak kelurahan. Untuk kategori kondisi tersebut diatas merupakan cerminan kinerja baik dari pihak kelurahan yang ditunjukkan tingginya intensitas masyarakat berurusan dengan pihak Kelurahan. Untuk mencapai keberhasilan pembangunan maka banyak aspek atau hal-hal yang harus diperhatikan, yang diantaranya adalah keterlibatan masyarakat di dalam pembangunan. Asumsi para pakar yang berpendapat bahwa semakin tinggi kepedulian atau partisipasi masyarakat pada proses-proses pembangunan akan memberikan output yang lebih optimal.

Kelengkapan Sarana dan prasarana juga hal yang perlu diperlukan untuk menunjang profesionalisme kerja

dalam pelayanan publik. Alat kerja ASN di kelurahan Sido Mulyo sudah cukup memiliki ketersediaan sarana dan prasarana kerja dalam menunjang layanan yang efektif dan efisien. Kemudian yang terakhir adalah kenadalan, prinsip yang terakhir adalah keandalan atau konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur dari hasil tes dengan tes ulang akan memberikan hasil yang sama. Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan di lapangan, di wilayah Kelurahan Sido Mulyo, Kecamatan Gading Cempaka sudah baik dan tidak terdapat beberapa bentuk keluhan dari pihak masyarakat terhadap kinerja aparat Kelurahan. Adapun prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat pengguna jasa layanan pemerintah dirasakan sudah sesuai dengan prosedur yang konsisten dan diberlakukan secara umum.

#### **D. Kesimpulan dan Saran**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dalam penulisan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan profesionalisme pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Sido Mulyo dalam meningkatkan pelayanan publik, sehingga terbentuk profesionalisme kinerja yang membuat masyarakat terlayani dengan baik. Kualitas pelayanan aparat Kelurahan Sido Mulyo, khususnya pelayanan administrasi berjalan dengan lancar. Hal ini dapat kita ketahui dari kepuasan masyarakat dari pelayanan yang

diberikan oleh aparat kelurahan, komitmen pegawai, sarana prasarana, teknologi informasi dan keadilan. Masyarakat sudah merasa dilayani dengan baik dengan kinerja dan keramahan pihak aparat dalam memberikan layanan.

##### **Saran**

Perlunya lebih ditingkatkan rasa komitmen, tanggung jawab dan profesional dalam bekerja oleh setiap pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa dilayani secara baik dan tanpa mempersulit administrasi yang ada di kelurahan Sido Mulyo.

##### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dona, Gustirama. 2016. "Peningkatan Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir." Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- EW Suri, Y Yuneva. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik* 10 (2), 172-181
- Kriyanto, Rachmat. 2009. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, edisi ketiga*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE
- Mangkunegara, A.P. 2006. *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

- Ramadhan, Gapuri. 2018. "Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin" Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin.
- Ratminto, Winarsi Atik, 2014, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Saparin. 2009. *Tata Pemerintahan Dan Administrasi Pemerintah Desa*. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Setiyono, Budi. 2014. Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik. Yogyakarta: CAPS (*Center of Academic Publishing Service*).
- \_\_\_\_\_. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: C.V. Alfabeta.
- Sondang P. Siagian. 2009. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Redika Utama.
- Syafie, Inu Kencana. 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Waluyo. 2007. Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- W.J.S. Poerwadarminta, 1986, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Ase Satria. *Sistem Pemerintahan Kelurahan Di Negara Indonesia*. <http://www.materibelajar.id/Sistem%20Pemerintahan%20Kelurahan%20Di%20Negara%20Indonesia%20-%20Materi%20Belajar.html> (diakses pada tanggal 26 Februari 2022 pukul 14:48 WITA)