

LAPORAN PENELITIAN



PERANAN PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA

- 1. FITRIANI, M.A.P** **NIDN 1107058904**
- 2. MITA SARI, M.A.P** **NIDN 1104129301**
- 3. PUTRI IRIANTI SINTAMAN, M.E.,MM** **NIDN 1116099101**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DESEMBER 2023**

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN**

Judul Pengabdian : Peranan Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya

Nama Ketua : Fitriani, M.A.P
NIDN : 1107058904

Jabatan Fungsional : Lektor
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Nomor Hp : 082251372122
Alamat Email : fitrianimap86@gmail.com

Nama Anggota 1 : 1. Mita Sari, S.Sos., M.A.P
NIDN : 1104129301

Nama Anggota 2 : 2. Putri Irianti Sintaman, ME., MM
NIDN : 1116099101

Biaya Penelitian : Mandiri

 Dekan,	Laporan Penelitian Telah Didata Oleh Prodi
--	--

Palangka Raya, 29 Desember 2023

Mengetahui,
Dekan FISIP


Fitriani, S.Sos., M.A.P
NIK. 15.0101.003

Ketua


Fitriani, M.A.P
NIDN. 1107058904

Menyetujui,
Kepala LP2M UMPR


apt. M. Rizki Fadhl Pratama, M.Si
NIK. 15.0602.042

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
ABSTRAK	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
BAB III METODE PENELITIAN.....	7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
DAFTAR PUSTAKA.....	12
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Biodata Dosen pengusul	

Peran Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya

¹Fitriani, ²Mita Sari, ³Putri Irianti Sintaman

¹Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

²Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

³Dosen Fakultas Bisnis Informatika Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Email : ¹fitriani@umpr.ac.id, ²Mitasyaja@gmail.com, ³putriiriantisintaman@gmail.com

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan, hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan dan pengaduan dari masyarakat itu sendiri baik dari surat pembaca maupun media pengaduan lainnya seperti terkait berbelit-belit, tidak berbelit-belit. prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang transparan, tidak transparan, tidak informatif, tidak akomodatif, keterbatasan sarana, prasarana dan sarana sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan biaya serta masih banyaknya praktik pungutan liar dan tindakan yang mengindikasikan adanya penyimpangan korupsi. , Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Peran profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari dalam organisasi. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik mengarah pada tercapainya tujuan organisasi yang telah direncanakan. Oleh karena itu, dilakukan penelitian mengenai peran profesionalisme pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya peran profesionalisme terhadap kerja pegawai pada pelayanan publik dan untuk mengetahui seberapa besar peran profesionalisme terhadap kerja pegawai pada pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Palangka Raya. Kota.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian ini sering digunakan sebagai metode penelitian dalam suatu karya ilmiah. Penelitian diperlukan untuk mengangkat dan menganalisis suatu permasalahan. Penelitian tersebut kemudian diuraikan dalam suatu analisis untuk sampai pada kesimpulan sesuai dengan tujuan awal.

Berdasarkan hasil penelitian dan dilanjutkan dengan menganalisis data yang diperoleh dengan menjelaskan dan merumuskan, maka hasil yang diperoleh adalah profesionalisme kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam pengelolaan Kartu Tanda Penduduk masih belum memadai. Bagus. Hal ini terlihat dari tanggapan informan yang menyatakan bahwa ketidaksiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP adalah belum disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan sendiri.

Kata Kunci: Peran Profesionalisme Kerja, Pelayanan Publik, Kartu Tanda Penduduk

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam masa pemerintahan yang sekarang ini dan salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah di Indonesia, khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana dapat menampilkan aparatur pemerintah yang mempunyai sifat professional dengan memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan secara kompetitif, serta kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan memenuhi aspirasi masyarakat agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN). Adapun tantangan tersebut merupakan suatu hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat yang ada di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya harus secara optimal agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat. Seperti yang dijelaskan tersebut di atas maka pernyataan itu tertuju pada pegawai atau aparatur pemerintah daerah dengan mengingat bahwa merekalah yang merupakan wakil dari pemerintah pusat yang berfungsi untuk menjalankan roda pemerintahan. Undang-undang tentang pelayanan publik ini juga didukung oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, yaitu: “Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam lembaga penyelenggara yang bertugas melaksanakan serangkaian kegiatan pelayanan publik.”

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing dan hasil dari pekerjaan itu sendiri 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. Namun pengimplementasiannya masih banyak ditemukan penyimpangan dan terkesan setengah hati dalam memberikan pelayanan. Penyimpangan tersebut seperti

mendahulukan orang yang dikenalnya terlebih dahulu daripada orang lain, mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan orang banyak, melihat dari status sosial orang tersebut dan lainnya. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi beberapa masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat tidak akan dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan aparatur pemerintah yang profesional untuk melaksanakan visi dan misi pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat , baik dari surat pembaca maupun media pengaduan lainnya seperti yang berkaitan dengan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, tidak informatif, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak praktek pungli serta tindakan yang mengindikasikan penyimpangan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti melakukan penelitian di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya bahwa masih adanya ketidaksesuaian di dalam memberikan pelayanan adapun dari penelitian tersebut didapat kurangnya Profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palangka Raya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi.

Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi. Profesionalisme memiliki dua kriteria pokok, yaitu keahlian dan pendapatan (bayaran). Kedua hal itu merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Artinya seseorang dapat dikatakan memiliki profesionalisme manakala memiliki dua hal pokok tersebut, yaitu keahlian (kompetensi) yang layak sesuai bidang tugasnya dan pendapatan yang layak sesuai kebutuhan hidupnya. Kinerja adalah segala hasil capaian dari segala bentuk tindakan dan kebijakan dalam rangkaian usaha kerja pada jangka waktu tertentu guna mencapai suatu tujuan.

Definisi kinerja menurut Robbin dalam Nawawi (2006: 62), yakni kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu.” Menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003:223) kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan ,usaha dan kesempatan yang dapat di nilai dari hasil kerjanya. “Maluyu S.P Hasibun (2001:34) mengemukakan “Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas tugasnya yang di bebaskan kepadanya yang di dasarkan atas kecakapan,pengalaman dan kesungguhan serta waktu “ Pelayananan Publik apabila diuraikan

kata demi kata, menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:48), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman menyediakan keperluan orang mengiyakan, menerima, menggunakan. Publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat atau negara. Yang mempunyai arti umum misalnya publik offering (penawaran umum), publik ownership (milik umum), publik utility (perusahaan umum).

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan objek penelitian dan berusaha menemukan temuan praktis yang dapat diterapkan secara langsung di lokasi penelitian. Adapun data yang aktual dilakukan analisis secara kualitatif, artinya data yang diperoleh disusun secara sistematis dan lengkap, kemudian dianalisis secara kualitatif, sehingga tidak menggunakan rumus statistik.

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Alasan kenapa penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor tersebut, maka masih banyak kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkaitan dengan profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik, yang disebabkan oleh beberapa faktor baik internal maupun eksternal, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian.

Jenis dan Sumber Data yang digunakan adalah Data Primer yang merupakan data langsung dan diperoleh dari sumbernya yaitu masyarakat Kota Palangka Raya dengan cara observasi (pengamatan) dan interview (wawancara) secara langsung kepada subjek atau tempat penelitian. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh berupa laporan dan data-data yang ada di kantor tersebut yang sudah dipublikasikan oleh pihak lain maupun yang belum dipublikasikan.

Teknik Pengumpulan Datanya yaitu dengan melakukan Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang sedang diteliti, selanjutnya wawancara dilakukan dengan bentuk komunikasi langsung antara penulis dengan responden dengan cara tanya jawab

secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima dari pelayanan tersebut dan terakhir

Dokumentasi sebagai penunjang dari penelitian ini.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan Profesionalisme kerja pegawai dalam Pelayanan Publik memiliki ruang lingkup dalam menilai sejauh mana perlakuan pegawai terhadap masyarakat sebagai penerima layanan yang bisa diberikan oleh instansi dalam melayani masyarakat seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dengan beberapa indikator Profesionalisme kerja sebagai berikut yaitu:

1. Kemampuan

Dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di temukan bahwa profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik, hal ini terbukti dari tanggapan masyarakat yang menilai bahwa kesiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan serta mampu mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

2. Kualitas

Ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu, berdasarkan hal tersebut diatas ditemukan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dikatakan baik mengingat dari kemampuan profesionalisme pegawai cepat tanggap dalam memberikan pelayanan walaupun harus masyarakat harus mengantri lama karena setiap pelayanan yang diberikan oleh pegawai membutuhkan waktu yang tidak sebentar.

3. Sarana dan prasarana

Kurangnya Sarana dan Prasarana menjadi kendala terhadap menunjang kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, berdasarkan hal tersebut maka sarana prasarana yang dimiliki saat ini masih kurang memadai dalam melakukan pelayanan. Hal ini dirasakan oleh para pegawai seperti kurangnya alat cetak KTP-el dan administrasi kependudukan lainnya, printer, dan ruangan khusus untuk menyimpan data administrasi kependudukan serta kurangnya kursi ruang tunggu.

4. Jumlah SDM

Kapasitas seorang manusia pada umumnya mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing dalam melakukan sesuatu sama halnya dengan petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yang mana sumber daya manusia merupakan bagian yang penting dalam mengelola sistem informasi manajemen kependudukan khususnya dalam melaksanakan pelayanan e-KTP yang hanya dilakukan oleh tiga orang saja, sedangkan dalam sehari masyarakat yang datang bisa lebih dari 3 orang sehingga harus membutuhkan waktu lama dalam penyelesaian administrasi.

5. Teknologi informasi

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya jaringan sistem informasi manajemen yang dipakai merupakan jaringan server skala pendek. Sehingga informasi yang didapat oleh masyarakat dari internet pun minim sekali mengenai administrasi kependudukan di Kota Palangka Raya, bahkan untuk mengunduh persyaratan berkas untuk melakukan administrasi kependudukan saja Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil masih belum mempunyai situs resmi untuk mengakses semua informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa peranan profesionalisme Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota palangka Raya dalam melayani masyarakat Kota palangka Raya sudah dikatakan baik hanya saja ada beberapa faktor penghambat dimana kurangnya sarana dan prasarana, Sumber Daya Manusia yang masih sedikit sehingga masyarakat harus menunggu lama dalam menerima pelayanan publik serta sistem informasi yang didapat masyarakat masih minim sekali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar Teguh Sulistiyani. 2003. *Manajemen dan Sumber Daya Manusia : Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hadari Nawawi, et.al. 2006. *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta : UGM Press.
- Hanif Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : PT Grasindo, Kelompok Gramedia.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN PRESS
- Malayu S.P Hasibun. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia,dasar kunci keberhasilan*, HaJi Masagung, Jakarta.
- Oerip, P. dan Oetomo Tatag. 2000. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta: Grasindo.
- Siagian, S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIODATA DOSEN

A. Identitas Diri

Nama Lengkap (dengan gelar)	Fitriani, M.A.P
Jenis Kelamin	Perempuan
Jabatan Fungsional	Dosen Tetap Yayasan
NIP/NIK/Identitas lainnya	18.0101.006
NIDN	1107058904
Tempat dan Tanggal Lahir	Mandomai / 07 Mei 1989
E-mail	fitrianimap328@gmail.com
No. Telp/Faks/HP	082251372122
Mata Kuliah yang Diampu	1. Administrasi Perkantoran 2. Manajemen Pelayanan Publik 3. Pengantar Sosiologi 4. Pengantar Ilmu Administrasi Publik 5. Etika Administrasi Publik

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Palangka Raya	Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Bidang Ilmu	Ilmu Pendidikan	Administrasi Publik
Tahun Masuk-Lulus	2006-2011	2015-2017

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2020	Penerapan Physical Distancing terhadap pelayanan public di kota Palangka Raya	LP2M UMPR	Rp. 10.000.000

Palangkaraya, Desember 2023

Fitriani, M.A.P
NIDN. 1107058904

A. Identitas Diri

Nama Lengkap (dengan gelar)	Mita Sari, S.Sos, M.A.P
Jenis Kelamin	Perempuan
Jabatan Fungsional	Asisten Ahli (AA)
NIP/NIK/Identitas lainnya	18.0101.028
NIDN	1104129301
Tempat dan Tanggal Lahir	Tanjung Jariangau, 04 Desember 1993
E-mail	Mitasyaja@gmail.com
No. Telp/Faks/HP	082351632445
Mata Kuliah yang Diampu	1. Manajemen Pelayanan Publik 2. Pengantar Sosiologi 3. Teori Organisasi

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Muhammadiyah Palangkaraya	Universitas Lambung Mangkurat
Bidang Ilmu	Kebijakan Publik	Kebijakan Publik
Tahun Masuk-Lulus	2011-2015	2016-2018

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2018	Implementasi Program Perlindungan Anak Terpadu Berbasis Masyarakat (PATBM) di Kota Palangka Raya	Mandiri	-
2	2015	Kinerja Ombudsman Pada Lembaga Ombudsman Daerah Kalimantan Tengah	Mandiri	-
3	2020	Penerapan Physical Distancing Terhadap Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya	Universitas	Rp.10.000.000,-

Palangkaraya, Desember 2023

Mita Sari, S.Sos, M.A.P
NIDN. 1104129301

A. Identitas Diri

Nama Lengkap (dengan gelar)	Putri Irianti Sintaman, MM., ME
Jenis Kelamin	Perempuan
Jabatan Fungsional	Dosen Tetap Yayasan
NIP/NIK/Identitas lainnya	17.0000.016
NIDN	1116099101
Tempat dan Tanggal Lahir	Palangka Raya / 16 September 1991
E-mail	putriiriantisintaman@gmail.com
No. Telp/Faks/HP	081222427273
Mata Kuliah yang Diampu	1. Kewirausahaan 2. Ekonomi Sektor Publik 3. Administrasi Keuangan Negara 4. Dasar-dasar Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2
Nama Perguruan Tinggi	Institut Manajemen Koperasi Indonesia	1. Institut Manajemen Koperasi Indonesia 2. Universitas Padjajaran
Bidang Ilmu	Manajemen	1. Manajemen 2. Akuntansi
Tahun Masuk-Lulus	2009-2013	1. 2013-2015 2. 2013-2017

C. Pengalaman Pengabdian Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2020	Penerapan Physical Distancing Terhadap Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya	Universitas	Rp.10.000.000

Palangkaraya, Desember 2023

Putri Irianti Sintaman, MM., ME
NIDN. 1116099101