

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya globalisasi saat ini masyarakat semakin mengerti dan kritis sehingga menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah memegang peran penting dalam memberikan pelayanan publik terbaik bagi semua warga negaranya tanpa perlakuan yang diskriminatif. Pemerintah juga sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dituntut untuk menunjukkan tanggungjawab dan berbagai upaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal demi kesejahteraan warganya. Disisi lain kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur dalam menilai keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atas pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Menurut Sinambela dkk (2010 : 128) “Pelayanan publik adalah sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait produk secara fisik”.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa “Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan

sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dilingkungan masing-masing”. Sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan Undang-undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai penjabaran dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu upaya untuk mewujudkan *good governance* adalah melakukan pelayanan publik yang baik. Dalam penerapan pelayanan publik yang baik dituntut adanya komitmen dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik agar kebutuhan dari penerima pelayanan dapat terpenuhi. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa profesionalisme kerja pegawai dalam hal ini aparatur negara sangat dibutuhkan agar kualitas pelayanan publik bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Namun dalam kenyataannya dilapangan tidak semua pemberi pelayanan publik memahami tugas dan kewajibannya sebagai pelayan publik, sehingga masih adanya pelayanan publik yang kurang optimal.

Setiap pegawai yang profesional dituntut untuk senantiasa berpegang teguh pada nilai moral, komitmen dan tanggungjawab pada pelayanan publik sehingga dalam melakukan tugas profesi para pegawai profesional mampu bertindak objektif. Dengan demikian, seorang profesional adalah seseorang yang memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan khusus untuk mendukung tugas profesinya.

Profesionalisme menurut Dwiyanto (2011 : 157) adalah “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan

pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik”.

Profesionalisme kerja pegawai ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut mengacu pada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya. Seorang pegawai atau aparatur sipil negara yang profesional adalah seseorang yang taat hukum, netral, rasional, demokratis, inovatif, mandiri, memiliki integritas tinggi, juga menjunjung etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 11 menyatakan bahwa: ”Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas”.

Setiap aparatur yang profesional dituntut untuk memiliki kompetensi yang tinggi. Hal ini dikarenakan ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, efisiensi dan tanggungjawab (Sedarmayanti, 2017:96). Aparatur yang berkompeten yaitu mampu dalam melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan yang dimilikinya.

Aparatur negara dituntut pula untuk menyesuaikan diri dengan tantangan era mutakhir, memiliki daya saing dengan terus menerus mengembangkan profesionalisme, komitmen dan integritas tinggi yang dapat dipertanggungjawabkan dalam segala karya kreativitas dan inovasi. Selain itu, setiap aparatur ditantang memiliki kompetensi yang tinggi yang mampu menunjang tugasnya sehingga mampu melaksanakan kewajibannya dengan efektif

dan efisien. Untuk memiliki kompetensi yang tinggi tersebut para pegawai didukung oleh tingkat pendidikan yang sesuai dengan keahlian dalam melaksanakan pekerjaannya agar dapat diperoleh gambaran tentang pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

Dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 3 tentang Aparatur Sipil Negara dinyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara sebagai profesi berlandaskan pada prinsip kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugasnya. Prinsip tersebut berlaku pada setiap instansi pemerintahan secara nasional termasuk pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat.

Selain kompetensi, kualifikasi latar belakang pendidikan pun tentunya memiliki keterkaitan dalam membentuk seorang pegawai yang profesional. Mengingat kualitas sumber daya manusia didasari oleh pendidikan yang mereka dapat. Namun pada kenyataannya pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat masih terdapat beberapa pegawai yang antara jabatan dengan kompetensi pendidikannya belum sesuai.

Aparatur Sipil Negara sebagai profesi berlandaskan pada prinsip memiliki kompetensi pendidikan yang sesuai dengan bidang tugasnya seperti yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya sehingga aparatur tersebut dapat mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerjanya kepada publik. Namun di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat sesuai pada tabel 1.2 dibawah masih terdapat pegawai yang belum sesuai antara kompetensi pendidikan dengan bidang tugasnya sehingga dalam pencapaian kinerjanya masih ada yang

belum memenuhi target. Salah satu faktor yang mengakibatkan hal tersebut terjadi adalah adanya ketidaksesuaian antara jabatan yang diemban dengan latar belakang pendidikan yang dimilikinya sehingga pegawai tersebut dalam melaksanakan tugasnya tidak dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan yang sesuai. Pencapaian kinerja pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat masih ada yang belum memenuhi target hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Capaian Kinerja Tahun 2016
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap ideologi bangsa, wawasan kebangsaan, dan bela negara.	1. Tingkat keberhasilan pencapaian <i>zero growth</i> perkembangan kelompok radikal di Jawa Barat	100%	100%
		2. Tingkat keberhasilan pencapaian <i>zero growth</i> kasus yang berlatar belakang suku, ras, dan antar golongan.	100%	100%
2.	Meningkatnya keamanan dan ketertiban umum serta keharmonisan dan kualitas kehidupan sosial masyarakat baik antar suku, agama, dan golongan	3. Persentase penurunan konflik sosial di Jawa Barat	50%	40%
		4. Persentase penurunan aksi unjuk rasa di Jawa Barat	59%	29%

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Meningkatkan kualitas kehidupan sosial serta pemberdayaan organisasi kemasyarakatan guna terpeliharanya kehidupan masyarakat yang kondusif	5. Tingkat keberhasilan pencapaian <i>zero growth</i> konflik terkait kerukunan antar umat beragama	100%	100%
		6. Jumlah ormas yang berperan aktif dalam pembangunan Jawa Barat.	700	580
4.	Meningkatnya demokrasi yang sehat dan partisipasi politik masyarakat	7. Indeks demokrasi Indonesia di Jawa Barat	73	<i>Not Available</i>
		8. Persentase partisipasi masyarakat dalam Pemilu dan Pilukada	75%	<i>Not Available</i>
		9. Persentase penurunan sengketa Pemilu atau Pilukada di Jawa Barat	70%	<i>Not Available</i>

Sumber : LKIP Tahun 2016 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa pencapaian indikator kinerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat pada tahun 2016, secara umum, masih belum memenuhi target yang telah ditargetkan oleh Renstra capaian kinerja yang sudah mencapai target 100% hanya 3 indikator kinerja yaitu pada poin 1, 2 dan 5 sisanya masih belum memenuhi target yang ditetapkan yaitu poin 3, 4 dan 6. Serta pada poin 7, 8 dan 9 menyangkut indikator meningkatnya demokrasi yang sehat dan partisipasi politik masyarakat tertulis keterangan NA (*Not Available*). Hal tersebut diduga karena rendahnya profesionalisme para

pegawai. Hal itu terindikasikan dari ketidaksesuaian latar belakang pendidikan sejumlah pegawai dengan jabatan atau bidang tugas yang diembannya, sebagaimana tampak pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2

Tingkat Pendidikan Terakhir dan Jabatan Pegawai Negeri Sipil di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat yang Belum Sesuai dengan Kompetensi

No.	Nama	Pendidikan Terakhir	Jurusan	Golongan	Jabatan
1.	Nuriyono	SLTA Kejuruan	STM Mesin	III/a	Pengadministrasi persuratan
2.	Refi Andrian	SLTA Kejuruan	Otomotif	II/c	Pengadministrasi umum
3.	Sopian	Pendidikan Dasar	SD	I/c	Pengadministrasi umum
4.	Eneng Sumiyati	Pendidikan Dasar	SD	I/c	Pengadministrasi umum
5.	Sri Sudiyati	Madrasah Aliyah	MA	II/c	Pengadministrasi persuratan

Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat 2017

Tabel tersebut menggambarkan bahwa masih ada sejumlah Aparatur Sipil Negara pada kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat (sampai Tahun 2017) yang latar belakang pendidikannya belum sesuai dengan jabatannya. Padahal tingkat profesionalisme seorang aparatur sipil negara didasari pada kompetensi pendidikan yang dimilikinya sehingga mampu menunjang pada tugas yang diembannya.

Kompetensi pendidikan yang sesuai dengan bidang tugas yang diemban oleh seorang pegawai akan mampu menciptakan hasil kerja yang berkualitas dan mampu mencapai capaian kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya, oleh karena

itu kompetensi pendidikan diperlukan agar dapat mencapai hasil kerja secara efektif. Seorang pegawai yang bekerja dengan baik ditantang untuk dapat menyelesaikan tugas pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Untuk menilai apakah seorang pegawai sudah efektif atau belum dalam bekerja dapat terlihat dari capaian kinerja yang telah dicapai. Dengan demikian, kompetensi pendidikan pegawai dapat menunjang efektivitas dari suatu instansi dimana target capaian kinerja suatu instansi akan tercapai apabila pegawai memiliki kompetensi pendidikan yang sesuai dengan bidang tugas yang diembannya sehingga mampu bekerja secara efektif.

Ketidaksesuaian latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai dengan jabatan yang diembannya mengindikasikan pegawai belum mampu mencapai capaian kinerja di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat. Selain itu, kurangnya rasa tanggungjawab dari pegawai ketika melaksanakan tugasnya sehingga masih ditemukannya pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja dan berdampak pada pelayanan yang diberikan. Penerima pelayanan pun harus menunggu sehingga mengakibatkan waktu pelayanan kurang efisien. Ketidaksesuaian latar belakang pendidikan pun berdampak pada kurang optimalnya pelayanan yang diberikan dikarenakan masih terdapat sebagian pegawai yang kurang terampil dalam menggunakan alat bantu komputer juga dalam mengaplikasikan program komputer sehingga pelayanan yang diberikan kurang efektif.

Berdasarkan temuan pada pra survei sebagaimana yang disinggung di muka, mengindikasikan bahwa profesionalisme pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat masih rendah, sebagaimana diindikasikan dengan beberapa capaian kinerja yang belum tercapai, dan kurangnya tanggungjawab pegawai terhadap tugas dan kewajibannya sebagai aparatur negara yang mengakibatkan pelayanan kurang efektif, sehingga apabila tetap dibiarkan terjadi, akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik aparatur negara.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI JAWA BARAT”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih terdapat pegawai yang kompetensinya tidak sesuai dengan jabatannya;
2. Masih terdapat capaian indikator kinerja pada tahun 2016 yang belum memenuhi target Perencanaan Strategis.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut : Bagaimana Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

Bertolak dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalisme kerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Praktis

- a. Sebagai masukan bagi Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara profesional;
- b. Dapat dijadikan sebagai solusi pemecahan masalah yang terkait dengan profesionalisme kerja pegawai.

2. Secara Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kepastakaan dan kalangan penulis lainnya yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama;
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu administrasi publik dan sebagai sarana informasi bagi para pembaca.

1.6 Kerangka Pemikiran

“Administrasi publik menurut Dwight Waldo (Inu Kencana, 2010 : 25) adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”. Objek disiplin ilmu administrasi publik adalah pelayanan publik sehingga utamanya yang dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik. Dalam memberikan pelayanan publik yang baik tentu pemberi pelayanan publik harus memiliki profesionalisme yang tinggi, namun pada kenyataannya masih terdapat indikasi yang menunjukkan lemahnya profesionalisme pegawai, maka dari itu dalam penelitian ini penulis mencoba menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca, maka berdasarkan judul penelitian tersebut kerangka berfikir dalam penelitian ini yaitu ketika dinilai masih terdapat permasalahan mengenai profesionalisme kerja pegawai.

Masalah dalam penelitian ini, peneliti coba bandingkan dengan menggunakan teori dari Sedarmayanti (2017:96). Menurut Sedarmayanti

“Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik”. Kemudian menurut Kartasasmita (1997:10) menyatakan bahwa “Profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya, kesungguhan hati untuk mendalami, menerapkan, dan bertanggungjawab atas profesinya”.

Ukuran profesionalisme (Sedarmayanti, 2017:96) adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggungjawab.

1. Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2009:110). Indikator dari kompetensi adalah :

- a. Keterampilan yaitu kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar.
- b. Pengetahuan yaitu merupakan hasil dari proses melihat, mendengar, merasakan, dan berfikir yang menjadi dasar manusia dan bersikap dan bertindak.

2. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target kerja (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapai. Indikator efektivitas adalah:

- a. Kuantitas kerja, meliputi banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.
- b. Kualitas kerja, sikap yang ditunjukkan oleh pegawai berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan.
- c. Waktu, setiap pegawai harus dapat menggunakan waktu seefisien mungkin, terutama dengan cara datang tepat waktu ke kantor dan berusaha untuk menyelesaikan tugas sebaik-baiknya.

3. Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil, perbelanjaan dan pemasukan, biaya dan kesenangan yang dihasilkan (Herbert A. Simon, 2004:263). Menurut Agus Dwiyanto, dkk (2008:83) Efisiensi dapat ditinjau dari segi :

- a. Biaya, menyangkut bahwa setiap dana yang keluar harus memperhitungkan tingkat kemanfaatan.
- b. Waktu pelayanan yaitu ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.

3. Tanggungjawab

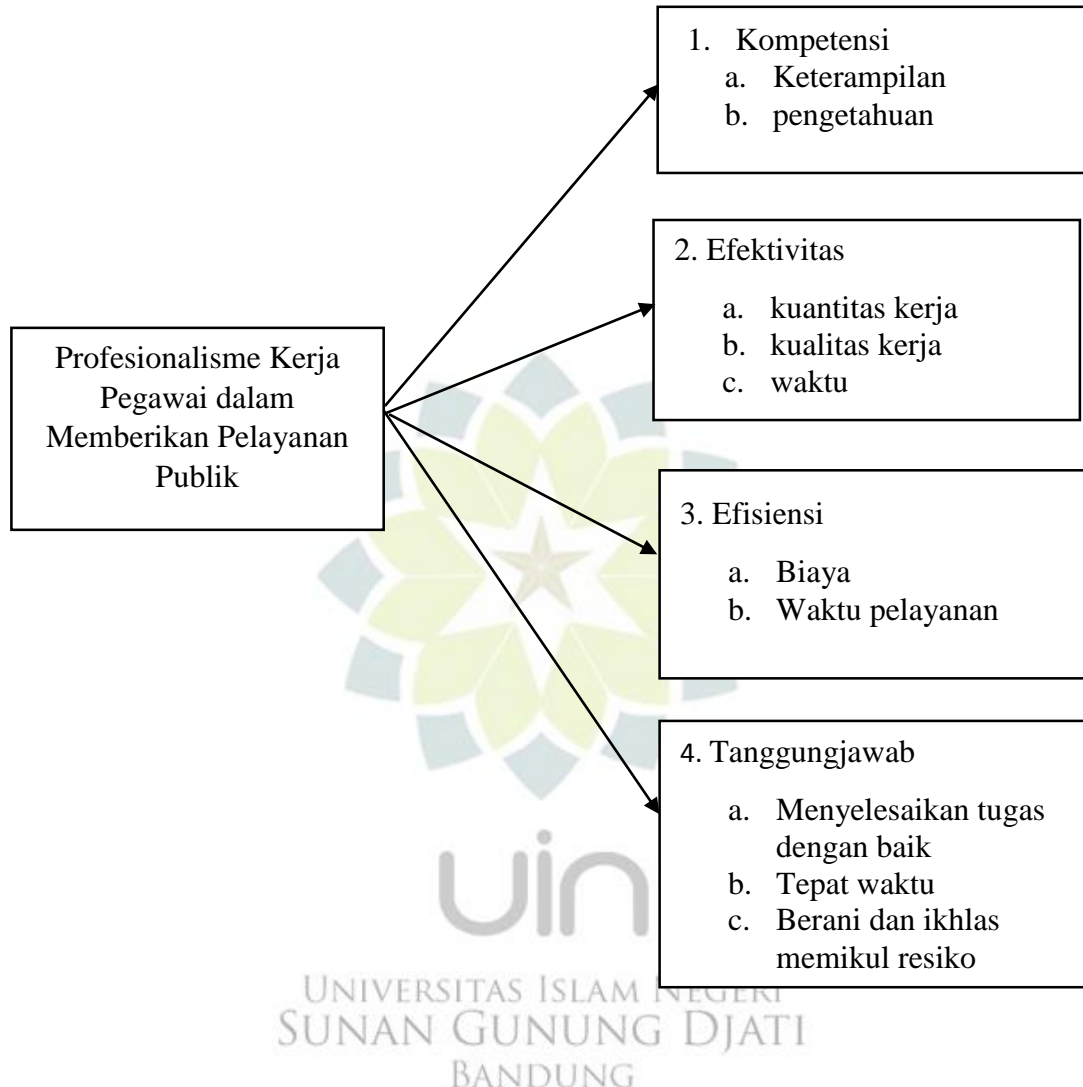
Tanggungjawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuatnya (Wahyudi Kumorotomo, 2001:341). Indikator dari tanggungjawab adalah :

- a. Menyelesaikan tugas dengan baik
- b. Tepat waktu
- c. Berani dan ikhlas memikul resiko

Dari beberapa pandangan ahli tersebut, penulis dapat simpulkan, bahwa profesionalisme adalah kesesuaian antara keahlian yang dimiliki seseorang dengan profesi yang ditekuninya sehingga melahirkan rasa tanggungjawab dan dapat bekerja dengan maksimal.

Berikut adalah kerangka pemikiran penulis penelitian sebagaimana tampak pada gambar.

Gambar 1. Skema Pemikiran Penelitian



Menurut Zethhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hadiansyah, 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terletak pada lima dimensi yaitu :

1. *Tangible* (berwujud)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)