



ANALISIS PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS AIR BESAR NEGERI BATUMERAH KOTA AMBON

In Hutuely¹, Fresal A. Sopamena²
STIA ALAZKA Ambon, Indonesia
e-mail: ninik.hutuely@gmail.com

ABSTRAK

Professionalisme merupakan professional terhadap profesinya. Komitmen tersebut ditunjukkan dengan kebanggaan dirinya sebagai tenaga professional, usaha terus menerus untuk mengembangkan kemampuan professional. Dalam mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa, prioritas dalam bidang penyelenggaraan negara diarahkan pada upaya peningkatan kinerja pejabat publik agar mampu menciptakan kondisi yang kondusif bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat; meningkatkan kualitas Pelayanan publik adalah pelayanan kepada publik; dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan di lingkungan pemerintahan.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik.

Kata-kata Kunci: *Professionalisme Kerja, Pelayanan Publik.*

ABSTRACT

Professionalism is a professional towards the profession. This commitment is shown by his pride as a professional, and his continuous effort to develop professional skills. In realizing clean and authoritative governance, priorities in the field of state administration are directed at efforts to improve the performance of public officials so as to be able to create conditions that are conducive to meeting the needs of society; improving the quality of public services is service to the public; and reduce the level of abuse of authority in government circles.

This research is included in the type of qualitative descriptive research. Descriptive research is research that seeks to reveal a problem and situation as it is. This study aims to describe how the Professionalism of Employees in Public Services.

Key Words: *Work Professionalism, Public Service.*

Pendahuluan.

Pegawai merupakan salah satu aset utama suatu instansi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa ke dalam suatu organisasi. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia harus sesuai dengan kebutuhan organisasi supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan (Hasibuan, 2011).

Penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif menjadi tuntutan di era globalisasi yang sarat dengan persaingan dan keterbatasan disegala bidang. Kenyataan tersebut menuntut profesionalisme sumber daya aparatur dalam pelaksanaan urusan pemerintahan. Yang terjadi saat ini profesionalisme yang diharapkan belum sepenuhnya terwujud. Berikut adalah salah satu contoh kasus yang mengungkapkan tentang kebutuhan sumber daya manusia. Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) acap mendapat sorotan dari berbagai kalangan. Bahkan, berbagai media massa hampir setiap hari memberitakan tentang buruknya kinerja PNS. Pasalnya, para PNS dinilai kurang produktif, menghamburkan uang negara, dan berdisiplin serta beretos kerja rendah. Stigma buruk itu umumnya ditujukan kepada para PNS di hampir seluruh instansi pemerintah, termasuk perguruan tinggi.

Membenahi kinerja pegawai, khususnya PNS, di negara kita tak ubahnya seperti balon terpinil, dipencet di sini lalu muncul di sana. Ini

tentu bukan saja perkara menyangkut mental, tetapi juga etos serta budaya kerja. Di Indonesia jumlah PNS mencapai tak kurang dari lima juta orang. Namun, dari jumlah itu, menurut mantan Men-PAN, sekitar 60%-nya tidak cukup profesional dan produktif. Fenomena ini jelas memprihatinkan. Pegawai mangkir saat jam kantor atau usai hari libur nasional hingga kini memang masih menjadi persoalan di berbagai instansi pemerintah lain.

Hal ini mengindikasikan bahwa sikap dan budaya kerja di kalangan PNS belum tumbuh dan menjadi kesadaran kolektif. Kultur kerja PNS tampaknya sulit untuk dilakukan di setiap instansi pemerintah, pasalnya, budaya dan sistem lingkungan kerja di instansi pemerintah umumnya lebih berorientasi kepada pelayanan publik dan bukan kepada produk. Akibatnya, kinerja dan disiplin pegawai pun tak jauh dari tupoksi (tugas, pokok, dan fungsi) serta tata aturan birokrasi yang sudah baku. Untuk dapat melaksanakan pekerjaan, PNS juga selalu berlandaskan hanya kepada juklak dan juknis, SK, surat tugas, dan sejenisnya. Karenanya wajar jika di setiap unit dan lingkungan kerja pemerintah dan perguruan tinggi negeri banyak PNS yang terkesan kurang produktif.

Masalah mutu dan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) juga tak kalah pentingnya direformasi. Birokrasi yang selama ini diisi lebih banyak oleh kalangan PNS, sebagai SDM utama, setidaknya membutuhkan penyegaran kembali, terutama yang menyangkut mental atau mindset pegawai dari yang bermental PNS menjadi

bermental LSM. Karena itu beberapa hal pokok penting dicatat adalah; Pertama, pegawai PNS harus mendasarkan orientasi pekerjaannya bukan saja sebagai abdi negara tapi juga abdi masyarakat (pelayan publik). Dalam hal ini PNS yang digaji negara semestinya menyadari bahwa tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat itu harus mengedepankan sikap altruistik atau kepentingan kelompok banyak. Sikap individualistik dalam bekerja justru sangat kontra produktif dengan amanah yang diembannya. Kedua; Di dunia birokrasi sedapat mungkin menjadi dunia corporate, yang menuntut adanya SDM tangguh dan profesional serta diarahkan kepada pelayanan yang berbasis produk di samping manajemen berbasis mutu.

Profesionalisme atau bersikap profesional adalah masalah yang kerap dipertanyakan di lingkungan kerja birokrasi. Salah satu penyebab keterlambatan dalam memberikan kecepatan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, terutama pada Puskesmas Air Besar RT 05/ RW 017 Negeri Batumerah Kota Ambon, karena masalah ini sangat terkait dengan kinerja serta produktivitas pegawai. Masalah ini muncul disebabkan sekurangnya oleh tiga hal: 1). Pendidikan mempengaruhi motivasi kerja. 2). Etika kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3). Kehadiran pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sementara profesional atau tidaknya PNS dalam bidang yang sesuai dengan kebutuhan sama

sekali diabaikan, yang pada gilirannya kurang diharapkan. Karena itu tak heran jika di banyak instansi pemerintah sebagian PNS terlihat kurang produktif, berdisiplin rendah, serta beretos kerja lemah. Karena masalah ini sangat terkait dengan kinerja serta produktivitas pegawai dimana Pendidikan mempengaruhi motivasi kerja; Etika kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; Kehadiran pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu penyebab utama terjadinya fenomena di atas karena terjadi ketidaksesuaian antara kompetensi pegawai dengan jabatan yang didudukinya. Ketidaksesuaian itu disebabkan oleh komposisi keahlian atau keterampilan pegawai yang belum proporsional.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat masalah penelitian sebagai kasus yang dapat dikaji lebih lanjut yaitu Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Puskesmas Air Besar Negeri Batumerah Kota Ambon.

Kajian Teori.

Profesionalisme Kerja.

Profesionalisme adalah, "Keandalan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dandikuti oleh pelanggan, (Siagian, 2012). Selanjutnya A S Hornby (2005), mengemukakan bahwa *Professionalisme is mark or qualities of profession* artinya Profesionalisme

adalah nilai atau kualitas dari sebuah profesi. Sedangkan Atmosoeperto dalam Kurniawan, (2005), menyatakan bahwa "Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bias melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilankerja. Menurut Gibson, performance atau kehandalan serta prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi yang dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari: Kuantitas kerja, Kualitas Kerja, Pengetahuan Tentang Pekerjaan, Pendapat atau pernyataan yang disampaikan.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif serta mampu secara cepat dan tepat menanggapi aspirasi masyarakat dan perubahan lainnya sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Ciri-Ciri Profesionalisme.

Menurut Kurniawan, (2005), ada 4 ciri-ciri profesionalisme: 1). Memiliki keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi, 2). Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis

suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan, 3). Memiliki sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya, 4). Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

Pelayanan Publik.

Pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan (Moenir 2002). Sedangkan Pelayanan publik adalah setiap 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 terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong 2007). Lebih lanjut dikemukakan oleh Hutasoit, (2003) pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan ini lazim pula disebut sebagai pelayanan umum yang harus dilaksanakan

dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Karena Pelayanan Publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur- unsur dasar sebagai berikut:

- 1). Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2). Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisiensi.
- 3). Mutu proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu peneliti dibatasi hanya mengungkapkan fakta-fakta dan tidak menggunakan hipotesa (Moleong, 2006). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan sebagai obyek penelitian. Fokus

penelitian yaitu bagaimana Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik.

Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa profesionalisme dalam pelayanan publik pada Puskesmas Air Besar RT 05/ RW 017 Negeri Batumerah belum dapat melakukannya dengan baik. Hal ini diperoleh dari hasil wawancara dengan masyarakat penerima pelayanan yang menyatakan bahwa proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas terkesan tidak siap dan tidak profesional dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan, tidak boleh membeda-bedakan. Pelayanan tidak beda-bedakan merupakan prinsip dasar yang sesuai dengan ketentuan, dan tidak boleh ada diskriminasi. Dan pelayanan yang dilakukan profesional maka pelaksana pelayanan harus memiliki beberapa hal antara lain: 1). Kemahiran, kemahiran merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman.

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan atau kemahiran pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya. 2). Kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan publik. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian

informasi yang jelas. 3). Kesiapan seorang Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban sesuai dengan kemampuan. Oleh sebab itu seorang pegawai dapat memberikan informasi yang jelas agar masyarakat mengerti atau tanggap informasi yang disampaikan. 4). Tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi publik secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tanggungjawab seorang Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban sesuai dengan kemampuan. Oleh sebab itu seorang pegawai dapat memberikan informasi yang jelas agar masyarakat mengerti atau tanggap terhadap informasi yang disampaikan.

Berdasarkan apa yang dikemukakan di atas maka dijelaskan bahwa: Profesionalisme merupakan professional terhadap profesinya. Komitmen tersebut ditunjukkan dengan kebanggaan dirinya sebagai tenaga professional, usaha terus menerus untuk mengembangkan kemampuan professional. Dalam mewujudkan tata

pemerintahan yang bersih dan berwibawa, prioritas dalam bidang penyelenggaraan negara diarahkan pada upaya peningkatan kinerja pejabat publik agar mampu menciptakan kondisi yang kondusif bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat; meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik; dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan di lingkungan pemerintahan.

Kebijakan untuk meningkatkan kinerja yang “netral” dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan, ternyata dalam praktik banyak mengalami penyimpangan. Dimana publik sangat mengharapkan adanya pelayanan publik yang baik, yang proporsional dengan kepentingan publik, yang berorientasi kepada pengadaan keseimbangan antara kekuasaan (power) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang seharusnya diberikan kepada publik yang dilayani. Penyalahgunaan kekuasaan tersebut dapat mengakibatkan kegagalan dalam memberikan pelayanan kepada publik, dan kegagalan dalam merealisasikan program-program yang telah diputuskan.

Masalah tersebut terjadi karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan pemerintahan yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani, padahal seharusnya pemerintah melayani publik bukan dilayani oleh publik. Seharusnya dalam era demokrasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat pejabat

publik menyadari bahwa pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam pembangunan, yang dimanifestasikan ke dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, “mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang”.

Dengan demikian peningkatan sumber daya manusia dan profesionalitas pegawai menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kondisi birokrat yang memiliki kompetensi, kecakapan, ketrampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik yang handal.

Kesimpulan

Profesionalisme kerja pegawai adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami. Hal ini terbukti kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan kerjanya dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bahwa; Kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat ditingkatkan. Masih ada pegawai yang belum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional. Terbentuk pegawai yang professional, mampu

merespon dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat. Hendaknya kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dapat diperbaiki agar kualitas pelayanan publik di sini akan lebih baik dan masyarakat merasa nyaman dalam memerlukan pelayanan.

Saran

Dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab perlu untuk meningkatkan profesionalisme kerja agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Seorang Pegawai harus mahir dalam mempergunakan peralatan, kesiapan secara sehat, dan mampu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan baik. Harus memiliki kedisiplinan serta dapat menunjukkan sikap secara profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka.

- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- A.S. Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Albert Sydney Hornby. (2005). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English, Seventh Edition*, (New York: Oxford University Press)
- Andar Parulian Hutasoit & Didik Wijaya, (2003), *“Tip dan trik Macromedia. Flash MX dengan*

Action Script”, Penerbit PT. Elex Media Komputindo,. Bandung.

Hasibuan, Malayu (2011). *Manajemen Personalia & Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.

Lexy J. Moleong, (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja. Rosdakarya. Aylordan Bodgan,

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA. Prawirosentono

Siagian. Sondang P. (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta.

