

---

## Profesional Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

### *Employee Professionalism In Improving Public Services In Daya Village, Biringkanaya District, Makassar City*

Nur Awaliah<sup>1</sup>, Aras Solong<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

\* Corresponding Author

Email : nurawaliahawaliah80@gmail.com

---

#### **Keywords:**

*Employee Professional  
Improve service*

#### **ABSTRACT**

*This research aims: (1) To find out how employee professionalism improves public services in Daya Village, Biringkanaya District, Makassar City, (2) supporting and inhibiting factors for employee professionalism in improving Public services in Daya Village, Biringkanaya District, Makassar City. The type of research used is qualitative research with data collection techniques through observation, interviews and documentation with data analysis using data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. The research results show that the Daya Subdistrict office, Biringkanaya District, Makassar City is in accordance with the indicators, namely, Skills, Readiness, Responsibility, Discipline and Employee Attitudes have shown good results and the inhibiting factors regarding the ability and quality of human resources in the quality of services provided Daya sub-district office is also good, but time discipline needs to be improved. Meanwhile, looking at the inhibiting factors including capability factors and human resource quality factors, a solution can be found by involving employees in education and training organized by the Makassar city government.*

#### **Kata Kunci:**

Profesional Pegawai,  
Meningkatkan  
Pelayanan,  
Kualitas Sumber daya  
manusa

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui bagaimana profesionalisme pegawai dalam meningkatkan pelayanan Publik di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, (2) faktor-faktor pendukung dan penghambat profesionalisme pegawai dalam meningkatkan pelayanan Publik di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan analisis data menggunakan reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kantor Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar telah sesuai dengan indikator yaitu, Kemahiran, Kesiapan, Tanggung Jawab, Disiplin, dan Sikap Pegawai telah menunjukkan hasil yang baik dan pada faktor penghambat mengenai kemampuan dan kualitas sumber daya manusia dalam kualitas pelayanan yang diberikan kantor kelurahan daya juga sudah baik akan tetapi kedisiplinan waktu perlu di tingkatakan. Sedangkan dilihat faktor penghambat meliputi faktor kemampuan dan faktor kualitas SDM sudah dapat dicari solusi dengan mengikutkan pegawai pada pendidikan dan pelatihan diselenggarakan pemerintah kota makassar.

## **A. PENDAHULUAN**

Profesional pelayanan kepada masyarakat di era modern saat ini sangat diperlukan pegawai yang dapat memberikan pelayanan yang baik. pemerintah memegang peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi semua warga negaranya, pemerintah juga sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal. disisi lain kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dalam menilai keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atas pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik. pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat kegiatan tersebut mencakup adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah. Sinambela dkk (2011) 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.

Profesional 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 terampil, handal, dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya. peningkatan profesional kerja pegawai harus dapat dilaksanakan dan diwujudkan secara maksimal agar dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran sesuai dengan visi dan misi serta rencana instansi pemerintah daerah di tempat mereka bekerja.

## **B. METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sugiyono (2016) jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif yang dimana metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti juga sebagai instrumen kunci dalam melakukan penelitian. Jumlah informan sebanyak 5 orang yakni lurah daya (1 orang), Sekretariat Kelurahan Daya (1 orang), Kasi Pemerintahan Pengelolaan Jaringan dan Pemberdayaan RT/RW Kelurahan Daya (1 orang), Masyarakat (2 orang). Teknik Pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi, adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Profesional Pegawai dalam meningkatkan pelayan publik di kelurahan Daya kecamatan Biringkanaya kota Makassar dapat dilihat dari teori yang dikemukakan oleh teori Martin Jr Thoha (2001)**

#### **a. Kemahiran**

Dalam mempergunakan peralatan kemahiran merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. profesional kinerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan atau kemahiran pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. berdasarkan hasil wawancara dari

semua informan bahwa pegawai di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar cukup mahir menggunakan peralatan komputer dalam memberikan pelayanan, akan tetapi masih ada pegawai yang masih kurang mahir menggunakan komputer untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

b. Kesiapan

Kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan publik, kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas dan akurat. dalam hal ini pegawai di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar selalu siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. berdasarkan hasil wawancara dari semua informan bahwa pegawai di kelurahan Daya memiliki kesiapan yang baik dan respon yang cepat terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan.

c. Tanggung Jawab

Dalam pelayanan 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 yang 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. berdasarkan hasil wawancara dari semua informan bahwa pegawai di Kelurahan Daya bertanggung jawab penuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. di mana pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing jadi pegawai terus berusaha semaksimal mungkin dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya.

d. Disiplin

Secara teoritis loyalitas hubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap waktu yang berlaku. kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai mampu menaati peraturan-peraturan yang ada. loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggungjawaban tugas pekerjaan dan daya tanggap. selain itu loyalitas juga tidak membedakan pemberian pelayanan atas dasar golongan tertentu berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas, indikator disiplin pegawai di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar sudah dapat dikatakan cukup disiplin dimana setiap pegawai disiplin dalam menjalankan pekerjaannya, selain itu pegawai sudah ada jadwal masuk kantornya yang telah ditentukan namun terdapat beberapa pegawai yang datang tidak tepat waktu saat jam kerja.

e. Sikap Pegawai

Setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan, sikap dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu. sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan serta dalam komunikasi dengan baik

dalam arti memberikan informasi kepada publik dalam bahasa yang mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan publik. dari wawancara dengan semua informan yang telah diwawancarai menunjukkan bahwa pegawai di Kelurahan Daya memiliki sikap yang baik, sopan santun, ramah dan memiliki perhatian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti saat masyarakat bertanya mengenai prosedur yang diterapkan di Kelurahan Daya.

## **2. Faktor-Faktor Pendukung Profesional Pegawai Di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar dapat dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Anoraha (2014).**

- a. Memiliki sifat dapat mengejar kesempurnaan hasil. sehingga kita dituntut untuk selalu menciptakan mutu. dari semua informan yang telah diwawancarai menunjukkan bahwa pegawai di Kelurahan Daya memiliki sifat dapat mengejar kesempurnaan hasil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekalipun belum bisa menuju sempurna tetapi pegawai berusaha memberikan pelayanan dengan hasil yang baik.
- b. Diperlukannya kesungguhan dan ketelitian dalam bekerja, yang dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan sehari-hari. dari semua informan yang telah diwawancarai dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kelurahan Daya bekerja dengan sungguh-sungguh dan teliti dalam pelayanan masyarakat, seluruh pegawai selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin.
- c. Menuntut ketekunan dan ketabahan, yaitu sifat tidak mudah puas atau putus asa sampai hasil tercapai. dari semua hasil wawancara bahwa pegawai di Kelurahan Daya memiliki ketekunan dan ketabahan dalam menjalankan pekerjaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Memerlukan integritas yang tinggi, dan tidak dapat tergoyahkan oleh keadaan terpaksa atau godaan iman seperti harta dan kenikmatan hidup. dari semua informan yang telah diwawancarai menunjukkan bahwa pegawai di Kelurahan Daya bekerja dengan baik selalu mengutamakan integritas yang tinggi kepada masyarakat berlaku transparan, jujur mencoba untuk mengedepankan kepentingan-kepentingan dan kebutuhan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **3. Faktor Penghambat Profesional Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Handoko (2009 : 47)**

- a. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan sangat mendorong mutu pelayanan menjadi lebih baik. Karena kemampuan pegawai merupakan keahlian yang dimiliki karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Apabila karyawan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan bakat yang dimiliki, serta menggunakannya secara tepat akan berpengaruh pada perkembangan Kantor Lurah Daya. Berdasarkan hasil wawancara semua informan dan hasil observasi peneliti dapat disimpulkan, bahwa penerapan faktor kemampuan Pada Kantor Lurah Daya selalu berusaha meningkatkan kemampuan para pegawainya dengan melakukan upgrade kemampuan untuk mengetahui perubahan kemampuan para pegawai.

- b. Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan potensi yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai

tujuan yang baik. Berdasarkan hasil wawancara semua informan dan hasil observasi peneliti dapat disimpulkan, bahwa kebutuhan SDM dalam hal ini penggunaan teknologi komputer telah terpenuhi. Pihak Kantor Lurah tidak memberikan wewenang pada pegawai jika tidak mempunyai sertifikat kemampuan, termasuk kemampuan dalam menggunakan teknologi komputer. Sehingga penggunaan teknologi pada kantor lurah daya sudah sangat baik pegawai telah mahir dalam penggunaan teknologi komputer, meski begitu pihak kantor lurah tetap melakukan pelatihan untuk lebih meningkatkan lagi penggunaan teknologi.

#### **D. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang profesional pegawai dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Profesional pegawai dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar belum berjalan dengan baik dimana penelitian ini menggunakan indikator profesional yang dikemukakan oleh Martin Jr dalam Thoha yang menjelaskan bahwa ada 5 indikator profesional diantaranya kemahiran, kesiapan, tanggung jawab, disiplin, dan sikap pegawai. dari kelima indikator tersebut ada dua indikator yang belum berjalan cukup maksimal yaitu indikator kemahiran dan disiplin. dimana kemahiran menggunakan peralatan belum sepenuhnya dikuasai oleh seluruh pegawai dalam menggunakan komputer dan program dari microsoft office yang paling sering digunakan. indikator selanjutnya yaitu disiplin masih kurangnya kedisiplinan pegawai datang tidak tepat waktu saat jam kerja selain itu indikator lainnya sudah berjalan dengan baik.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat profesional Pegawai di Kelurahan Daya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar
  - a. Faktor-faktor pendukung profesional Pegawai sudah dijalankan dengan baik. dimana penelitian ini mengukur profesional pegawai dari aspek kesempurnaan hasil, ketelitian, ketekunan, dan integritas yang tinggi. semua indikator tersebut berjalan dengan baik.
  - b. Faktor penghambat profesional pegawai pada Kantor Lurah Daya. Faktor penghambat dalam profesionalisme pegawai yang diberikan Kantor Lurah Daya karena kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik, sumber daya manusia juga sudah baik akan tetapi kedisiplinan waktu harus di tingkatkan.

#### **REFERENSI**

- A.W.Widjaja, 2006 Administrasi K epegawaian. Jakarta : PT. Rajawali.  
Amirullah & Budianto ( 2014:21) Kemahiran. Jakarta: Mitra Wacana.  
Anoraga, P. 2014. Psikologi Kerja. Jakarta: Rineka Cipta.  
Bonde, S. 2013. Hubungan Profesionalisme Aparatur Pemerintah dengan Kualitas Pelayanan Publik. Administrasi Publik, vol.1 No 2.  
Dalyono 2005:15, kesiapan Jakarta : Rineka Cipta  
Hadist, H.R Baihaqi dari Aisyah r.a., tentang agama yang menekankan nilai-nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan.  
Handoko, T. H. 2009. Manajemen. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.  
Jefkins, F. 2004. Public Relations.Edisi Ke-5. Penerjemah. Haris. Munandar. jakarta: Erlangga.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 85 Tahun 2002 Tentang Pelayanan Publik Pada Instansi.
- Khan et.al., 2010:297, sikap pegawai.
- Mangunhardjana, A. M. (2021). Kiat Menjadi SDM Unggul. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir, H. 2016. Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. 2006. Desain Penelitian, Keabsahan Data, Triangulasi Dengan Sumber, Pengertian Informan , dan Teknik Analisis Data. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mujiono 2012, tanggung jawab. Jakarta: Bumi Aksara.
- Musanef. 2000. Manajemen Kepegawaian Di Indonesia, Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Pasolong, H. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Walikota Makassar No. 115 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan.
- Purahantara. 2015. Metode penelitian kualitatif Untuk Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto. 2005. Definisi Pelayanan Publik dan Asas-asas Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Pustaka.
- Revida, D. 2020. Teori Administrasi Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Royen, Rum. 2007. Profesionalisme Aparatur Pemda Tobasa. Medan: USU.
- Ruslan, R. 1997. Kiat dan strategi dan kampanye Public relations. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagian, S. P. 2009. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, D. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, T. 2011. Pelayanan Publik "Administrasi, Birokrasi Dan Pelayanan publik". Jakarta: Nimas Multima.
- Thoha, M. 2001. Perilaku Organisasi: Konsep dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thomas Gordon,1996:3, disiplin Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Yupi, K. 2020. Pengadaan Aparatur Sipil Negara. Jakarta Selatan: Kreasi Cendekia Pustaka.