

# PROFESIONALISME PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Monalisa Ibrahim\*)

*Abstract* : This research was conducted in 2015 with the objective to know the professionalism of Civil Servants in One Stop Service Office of Sidenreng Rappang Regency and determinant factors related to Civil Servant professionalism in providing license issuing service at One Stop Service Office of Sidenreng Rappang Regency. Research location at One Stop Service Office of Sidenreng Rappang District. Data collection techniques used: a) observation, b) questionnaires, c) interviews, and d) documentation. Data analysis techniques use quantitative descriptive. Based on the results of the research described in Chapter 4 above, the authors can be concluded that the professionalism of civil servants in public service in integrated service office one door kab. Sidrap is already good, it can be seen from the results of research through research indicators, such as; 1) Honesty of civil servants, 2) Work ethic owned by civil servants, 3) Creativity owned by civil servants, 4) Obstacles in running the rules, 5) Timeliness in the execution of duties and functions, 6) Simplicity, 7) Economical, 8) Fast, 9) Means and prasaranan, 10) Motivation work, 11) Leadership.

*Keyword*: Professionalism of Civil Servants, Public Service

## PENDAHULUAN

Pembangunan di Indonesia dimaksudkan untuk mewujudkan cita-cita nasional yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pesatnya pembangunan nasional dalam segala bidang era reformasi ini memerlukan tenaga kerja yang dapat meneruskan keseimbangan pembangunan nasional melalui peningkatan sumber daya manusia yang ada secara profesional. Profesionalisme membutuhkan tenaga kerja yang berdedikasi tinggi, moralitas yang baik, loyalitas terjamin dan mempunyai disiplin kerja yang tinggi.

Pelaksanaan pembangunan mengikutsertakan pegawai negeri sipil atau aparatur pemerintahan bersama rakyat memegang peranan penting yaitu sebagai pelaksana dalam menjalankan pembangunan dan sebagai penggerak laju pembangunan disegala bidang. Peranan pegawai negeri sipil atau aparatur negara sangat dituntut dalam menjalankan tugas dibidang masing-

masing untuk lebih ulet, tranpil, cekatan, berdedikasi tinggi dan menuju kepada suatu efesiensi untuk dapat mencapai tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata dan berkesinambungan baik materil maupun spiritual.

Menggerakkan atau mengarahkan dengan tepat sehingga pegawai negeri sipil dapat bekeja lebih efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi, maka unsur manusia dalam organisasi khususnya pegawai negeri sipil atau aparatur pemerintahan perlu mendapat perhatian yang amat serius dari setiap organisasi. Salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam usaha pencapaian tujuan sangat di tentukan oleh kemampuan serta keterampilan pegawai negeri sipilnya disamping kemampuan untuk menggerakkan dan mengarahkan bawahan atau pegawai negeri sipil dari pimpinan organisasi itu sendiri.

Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok

Kepegawaian Bab I butir 8 disebutkan secara jelas bahwa manajemen Pegawai Negeri Sipil adalah keseluruhan upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian, yang meliputi: perencanaan, pengadaan, pengembangan kualitas, penempatan, promosi, penggajian, kesejahteraan dan pemberhentian.

Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil harus memiliki ciri-ciri, yaitu: Menguasai pengetahuan dibidangnya agar dapat mengikuti perkembangan yang terjadi dalam lingkungan kerjanya; Memperdalam pengetahuannya agar dapat melaksanakan tugasnya secara berdaya guna dan berhasil guna; Komitmen pada kualitas; dan Dedikasi (Muins 2003). Komitmen pada kualitas sebagai rasa keterikatan untuk selalu meningkatkan kepandaian, kecakapan dan mutu pekerjaan dari seorang PNS agar dapat mendorong kinerja dapat ditelusuri melalui: (1) Memiliki kecakapan; merupakan kepedulian untuk meningkatkan kemampuan; dan (2) Selalu meningkatkan mutu kerja agar diperoleh hasil kerja yang optimal, Sedangkan dedikasi sebagai suatu bentuk pengabdian dari seorang PNS atas segala sesuatu yang menjadi tanggung jawabnya dalam rangka melayani masyarakat.

Kenyataan yang terjadi bahwa kualitas sumber daya manusia khususnya pegawai negeri sipil di kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidenreng Rappang provinsi Sulawesi Selatan belum maksimal. Hal ini di tandai dengan kurangnya disiplin kerja, masih kurangnya tingkat pendidikan dan keterampilan serta terdapat pegawai negeri sipil yang latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang di embanya. Terlihat dari observasi lapangan sebelumnya, jabatan yang diduduki oleh pegawai negeri sipil tidak selamanya berdasarkan latar

belakang pendidikan dan kompetensi yang dimilikinya, fakta dilapangan penempatan bidang dan keahliannya tidak sesuai penempatan bidang pekerjaan. contohnya lulusan teknik mesin yang bekerja di bidang administrasi dan masih banyak pegawai negeri sipil yang kurang mampu menyelesaikan tugas yang di embanya dengan baik karena kurangnya pengetahuan terhadap kualitas kerja bahkan dalam proses pelayanan terkadang masih terlihat kebingungan dalam memberikan informasi dan layanan yang akurat dan kepastian waktu penyelesaian pengurusan tidak jelas sehingga masyarakat mengeluh terhadap layanan publik.

Adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang, baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Hal-hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah di Kabupaten Sidenreng Rappang. Padahal di sisi lainnya masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (power) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani.

Sumber daya pegawai negeri sipil yang profesional dan memiliki kompetensi tinggi seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang tersebut serta diinginkan oleh semua pihak, hingga saat ini masih merupakan “impian” daripada kenyataan. Hasil penelitian *PERC (Political Risk Consultancy, 1999)* menyimpulkan bahwa Indonesia menjadi salah satu negara terburuk dalam bidang birokrasi. Bahkan riset yang sama dilakukan pada

tahun 2000 oleh PERC hasilnya disimpulkan birokrasi di Indonesia memperoleh skor 8,0 dari kisaran skor 0 untuk yang terbaik dan 10 untuk yang terburuk.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka penulis tertarik mengadakan suatu penelitian yang berjudul “Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan”

### **Konsep Profesionalisme**

Profesionalisme adalah konsep ilmu administrasi publik dan manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia. Menurut kamus, profesionalisme berasal dari kata *profess* (pengakuan dan pernyataan), *kemudian profession* (pekerjaan yang dikuasai). Profesi menunjuk pada suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian, tanggung jawab, dan kesetiaan terhadap profesi. Suatu profesi secara teori tidak bisa dilakukan oleh sembarang orang yang tidak dilatih atau disiapkan. Sementara profesional menunjuk pada dua hal, yaitu: (1) menunjuk pada kinerja seseorang yang sesuai dengan tuntutan profesinya; dan (2) menunjuk pada orang yang melakukan pekerjaan (seorang professional).

Apabila ciri-ciri tersebut diterapkan pada PNS, maka pada dasarnya PNS dapat menjadi suatu profesi yang profesional karena: (1) PNS memiliki fungsi dan signifikansi sosial bagi masyarakat; (2) PNS dituntut memiliki keterampilan dan keahlian tertentu yang diperoleh melalui proses pendidikan dan pelatihan; (3) PNS didukung oleh suatu disiplin ilmu tertentu; (4) kode etik yang dijadikan sebagai satu pedoman perilaku PNS

Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian Bab I butir 8 disebutkan secara jelas bahwa manajemen Pegawai

Negeri Sipil adalah keseluruhan upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian, yang meliputi perencanaan, pengadaan, pengembangan kualitas, penempatan, promosi, penggajian, kesejahteraan dan pemberhentian. Pada intinya manajemen kepegawaian lebih berorientasi pada profesionalisme Sumber Daya PNS, yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan, tidak partisan dan netral, keluar dari semua pengaruh golongan dan partai politik dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk bisa melaksanakan tugas pelayanan dengan persyaratan yang demikian, Sumber Daya PNS dituntut memiliki profesionalisme dan wawasan global serta memiliki kompetensi yang tinggi.

### **Karakteristik dan ciri Profesionalisme**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi tidak hanya mengerjakan ataupun memfasilitasi para pegawai sesuai dengan jabatan dan kemampuan mereka yang ada sekarang. Akan tetapi perlu mengerjakan kepada mereka berbagai bidang pengetahuan yang sesuai dengan dorongan perubahan yang terus terjadi bahkan meningkatkan integritas dan profesionalisme kerja mereka. Untuk mencapai hal itu di perlukan usaha-usaha ataupun karakter yang diharapkan mampu mendukung pencapaian peningkatan efektifitas pelayanan.

#### **1. Karakteristik Profesionalisme**

- a. Equality : perlakuan yang sama atas pelayanan yang di berikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa

pandang buluh. Bagi mereka pemberian perlakuan yang sama identik dengan perbuatan jujur. Equity perlakuan yang sama terhadap masyarakat tidak cukup, selain hal tersebut diperlukan perlakuan yang adil.

- b. Loyalty : kesetiaan dalam hal ini berarti setia terhadap pekerjaan dan segala peraturan yang ada.
  - c. Accountability : setiap aparat pemerintahan harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.
2. Ciri-ciri Sikap Profesionalisme
- a. Punya keterampilan tinggi dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas.
  - b. Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peke terhadap kondisi yang terjadi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil suatu keputusan.
  - c. Memiliki sikap berorientasi ke masa depan, sehingga memiliki kapasitas untuk mampu mengantisipasi perkembangan.
  - d. Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi, serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat memilih yang terbaik bagi diri serta perkembangan pribadinya.
  - e. Tanggap dan responsif terhadap perubahan yang terjadi.
  - f. Menunjukkan hasil atau prestasi kerja yang baik (performance) yang dapat dilihat melalui efektifitas dan efisiensi kerja atau kualitas dan kuantitas kerja.

### **Konsep Pegawai Negeri Sipil**

Istilah hukum kepegawaian merupakan terjemahan dari istilah “Ambtenarenrecht” dalam bahasa Belanda atau “civil service law” dalam bahasa Inggris. Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 menyebutkan bahwa Pegawai Negeri adalah warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Dalam pasal 2 ayat ( 1 ) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 disebutkan bahwa pegawai negeri terdiri dari : (1) Pegawai Negeri Sipil, (2) Anggota Tentara Nasional Indonesia, dan (3) Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sedangkan PNS menurut Pasal 2 Ayat (2) terdiri dari: Pegawai Negeri Sipil Pusat, Dan Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Dalam Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 13 Tahun 2002 tanggal 17 Juni 2002 pada angka 7 sesuai pasal 12 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 100 tahun 2000 sebagaimana telah diubah dengan peraturan pemerintah Nomor 13 tahun 2002, tentang pengangkatan PNS dalam Jabatan Struktural dinyatakan bahwa untuk menjamin kepastian arah pengembangan karier ditetapkan pola dasar karier dengan Keputusan Presiden. Setiap pimpinan instansi wajib menyusun dan menetapkan pola karier Pegawai Negeri Sipil dilingkungan masing-masing berdasarkan pola dasar karier.

Untuk dapat diangkat dalam jabatan struktural seseorang pegawai negeri sipil harus memenuhi syarat sebagai berikut: (1) Berstatus PNS jabatan struktural hanya dapat diduduki oleh PNS serendah rendahnya memiliki

pangkat 1 (satu) tingkat dibawah jenjang pangkat yang ditentukan, (2) PNS dipandang telah mempunyai pengalaman atau kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan jabatan, (3) memiliki kualifikasi dan tingkat yang ditentukan, (4) semua unsur penilaian prestasi kerja sekurang-kurangnya bernilai baik dalam dua tahun terakhir, (5) memiliki kompetensi jabatan yang diperlukan berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku secara profesional, efektif, dan efisien, dan (6) sehat jasmani dan rohani.

Dalam hal mengenai pembinaan PNS, sebagaimana diatur dalam Undang – Undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 12 yang menyatakan bahwa manajemen PNS diarahkan untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna, dan untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan PNS yang profesional, bertanggung jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja.

### **Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimum (SPM)**

#### **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur adalah panduan hasil kerja yang diinginkan serta proses kerja yang harus dilaksanakan. SOP dibuat dan didokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur (alur proses) kerja secara rinci dan sistematis. Alur kerja (prosedur) kerja secara rinci dan sistematis. Alur kerja (prosedur) tersebut haruslah mudah dipahami dan dapat diimplementasikan dengan baik dan konsisten oleh pelaku. Implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan seluruhnya dengan mengacu

kepada kemudahan, pelayanan dan pengaturan yang seimbang.

Menurut Tjipto Atmoko, Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintahan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Tujuan dan mamfaat SOP yang baik haruslah berdasarkan pada tujuan dan mamfaat sebagaimana poin-poin berikut dibawah ini: (1) memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya: (2) memudahkan proses pemahaman (penguasaan tugas) staf secara sistematis dan general: (3) menghindari “error” dalam proses kerja: (4) mempermudah dan mengetahui terjadinya kegagalan, inefisiensi proses kerja (5) memudahkan dalam hal monitoring dan menjalankan fungsi kontrol dari setiap proses kerja: (6) menghemat waktu dalam proses training, karena dalam SOP tersusun secara sistematis.

Dasar hukum SOP yaitu mengacu pada: (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); (2) Undang-Undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan (lembaran Negara Negara nomor 5071); (3) Permen PAN Nomor : PER/21/MPAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

#### **Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Pengertian standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik ( public policy) yang menyangkut kualitas dan kuantitas

pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Menurut Oentarto (2004: 173) menjelaskan bahwa SPM memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerinatahan (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai strategis tersebut yaitu : (1) bagi pemerinatahan daerah, SPM dapat dijadikan sebagai tolak ukur (benchmark) dalam menentukan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan layanan; (2) bagi masyarakat, SPM dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerinatahan (daerah).

Sejalan dengan itu bahwa Kebijakan SPM pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang PemerinatahnDaerah pada pasal 11 ayat (4) UU No.32/2004 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan yang bersifat wajib yang berpedoman pada SPM dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh Pemerinatahan. Sebagai bentuk tindakan lanjut kebijakan SPM adalah ditertibkannya Peraturan Pemerintahan Nomor 65 Tahun 2005 tertanggal 28 Desember 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal yang kemudian ditindak lanjuti dengan Peraturan Pemerinatah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan SPM tertanggal 7 Februari 2007.

### **Konsep Pelayanan Berkualitas**

Pelayanan berkualitas merupakan pilar utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan akan informasi yang beragam, oleh karena itu dari pelayanan tersebut akan terbentuk upaya pemenuhan keinginan dan harapan pengguna layanan tersebut. Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu: (1) *Expective service* (pelayanan yang

diharapkan)' dan (2) *Perceived service* (pelayanan yang diterima),

Zeitaml dan Bitner, 1966: 118) ada lima kriteria pokok dalam memberikan pelayanan yang *excellent* atau superior yang perlu mendapat perhatian utama yaitu : (1) *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan; (3) *Responsiveness*, yaitu pegawai membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan yang baik; (4) *Realibility*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalann dan memuaskan; dan (5) *Assurance*, yaitu memberikan layanan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan).

### **Faktor-Faktor Determinan Yang Terkait Dengan Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil**

#### **1. Motivasi**

Motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan (Robbins dan Judge, 2007), proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan (Samsudin, 2005), energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan (Mangkunegara, 2005: 61). Berdasarkan pengertian tersebut, maka motivasi merupakan respon pegawai terhadap sejumlah pernyataan mengenai keseluruhan usaha yang timbul dari dalam diri pegawai agar tumbuh

dorongan untuk bekerja dan tujuan yang dikehendaki oleh pegawai tercapai.

## 2. Kepemimpinan

Guna lebih memahami makna dari kepemimpinan, berikut dikemukakan beberapa teori mengenai pengertian dan definisi tentang kepemimpinan: (1) Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya tujuan; (2) Kepemimpinan adalah sekumpulan kemampuan dan sifat-sifat kepribadian, dan kewibawaan sebagai sarana dalam rangka meyakinkan bawahan; (3) Kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan dari anggota kelompok; (4) Kepemimpinan adalah tindakan individu dan kelompok yang menyebabkan untuk bergerak maju, guna mencapai tujuan; (5) Kepemimpinan adalah proses pemimpin menciptakan visi, mempengaruhi sikap, perilaku, pendapat, nilai-nilai, norma dari pengikut untuk merealisasi visi dan misi.

## 3. Sarana dan Prasarana Kerja

Moenir (1992 : 119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan pengertian di atas, maka sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut: (1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga

dapat menghemat waktu; (2) Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa; (3) Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin; (4) Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku; (5) Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin; (6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan; (7) Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

## Kejujuran Pegawai Negeri Sipil

Berdasarkan olahan data kuisioner tersebut diatas, dapat diketahui bahwa kejujuran Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan penerbitan ijin di KPTSP di Kab. Sidrap, hasil penelitian berada pada angka persentase 66,67% dengan rata-rata skor 3,06 atau rata-rata persentase 76,66% responden menjawab sangat jujur.

Namun demikian, masih ada responden yang menilai kejujuran Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan penerbitan ijin di KPTSP cukup jujur yaitu 13,33 %.

### 1. Etos kerja Pegawai Negeri Sipil.

Berdasarkan olahan data kuisioner tersebut diatas, dapat diketahui bahwa etos kerja Pegawai Negeri Sipil KPTSP dalam memberikan pelayanan penerbitan ijin berdasarkan aturan perundang – undnagan yang berlaku adalah baik, karena Pegawai Negeri Sipil dapat melayani masyarakat dengan baik dari adanya kejelasan layanan di KPTSP, hasil penelitian berada pada angka persentase 60,00% kategori baik dengan rata-rata skor 2,93 atau rata-rata persentase 73,33%.

### 2. Kreatifitas Pegawai Negeri Sipil

Dari olahan data kuisioner tersebut diatas dapat diketahui bahwa kreatifitas yang dimiliki Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan

penerbitan ijin di KPTSP Kab. Sidrap yaitu dalam kategori kreatif 63,33% dengan rata-rata skor 2,83 atau rata-rata persentase hasil penelitian yaitu 70,83% kreatif.

Dari hasil penelitian dilapangan penulis menemukan beberapa hal yang menarik di KPTSP kreatifitas yang dimiliki pegawai negeri sipil yang kemudian diapreasiasikan dalam melaksanakan tugas untuk menjalankan tugas pembuatan layanan ijin setiap ruangan pelayanan ditata sedemikian rupa untuk kenyamanan masyarakat ketika menunggu untuk pembuatan layanan perisinan selesai.

### **3. Taat kepada aturan**

Berdasarkan data olahan kuisioner tersebut diatas, dapat diketahui bahwa ketatan pada aturan pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan aturan perundang – undangan yang berlaku, yaitu hasil penelitian dengan angka 63,33% dengan rata-rata skor 3.33 dan rata-rata persentase 83,33% cukup baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketaatan pada aturan di golongan pada kedisiplinan pegawai negeri sipil di KPTSP Kabupaten Sidenreng Rappang cukup disiplin dalam menjalankan tugas sesuai dengan undang – undang yang berlaku. Jawaban responden tersebut memang dapat dibuktikan pada saat penelitian yaitu pegawai negeri sipil datang terlambat, keluar kantor seenaknya saja dan menggunakan haedst (mendengarkan musik sambil menggoyang-goyangkan kepala), dan terdapat pula Pegawai Negeri Sipil merokok diluar ruangan pada saat jam kerja.

### **4. Kemampuan Pegawai Negeri Sipil dalam menyelesaikan tugas tepat pada waktu**

Berdasarkan data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa masih kurangnya kemampuan pegawai negeri sipil dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan masih kurang terbuka mengenai prosedur layanannya. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yaitu 16,67% responden masih menjawab cukup baik . Dan hal itu terbukti pada saat penulis mengadakan penelitian langsung di masing-masing kantor KPTSP di Kabupaten Sidrap yaitu prosedur untuk menyelesaikan layanan belum tepat waktu dan masih menunggu penyelesaian satu berkas dibidang ditempat di ruangan pelayanan yang lain dan ini dikarenakan belum adanya standar operasional prosedur pelayanan untuk memiliki jangka waktu penyelesaian tiap – tiap layanan .

### **5. Kondisi Kantor KPTSP (Kondisi nYaman, Aman, Teratur, Kesederhanaan, Ruang Tunggu, Kondisi Bersih, Rapih, Indah Dan Sehat)**

Berdasarkan olahan data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa kondisi kantor pelayanan terpadu satu pintu dalam penerbitan ijin di KPTSP Kab. Sidrap adalah 63,33% dengan rata – rata skor 2,56 dan rata- rata persentase 64.16% dalam kategori kurang nyaman. Jawaban responden yang menyatakan bahwa kondisi kantor KPTSP kurang nyaman dikarenakan adanya renovasi kantor dan pemasangan alat dan perlengkapan di kantor KPTSP Kab. Sidrap.

### **6. Kemudahan layanan di KPTSP**

Berdasarkan olahan data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa kemudahan layanan dalam penerbitan ijin di KPTSP Kab.

Sidrap adalah 63,33% dengan rata-rata skor 3,03 dan rata-rata persentase 75,83% dalam kategori mudah. Jawaban responden yang menyatakan bahwa kondisi kantor KPTSP mudah dikuatkan pada saat peneliti berada di kantor KPTSP melakukan penambahan data terkait penelitian ini. Kemudahan layanan dikarenakan adanya kejelasan layanan setiap pengurusan perijinan yang disiapkan pada setiap blangko layanan yang di berikan kepada masyarakat yang di layani dan sebelum diserahkan blangko tersebut para pegawai menjelaskan terlebih dahulu.

#### **7. Daya Tanggap Pegawai Negeri Sipil di Kantor KPTSP dalam Pemberian Layanan**

Berdasarkan olahan data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa daya tanggap yang dimiliki pegawai negeri sipil dalam penerbitan ijin di kantor KPTSP Kab. Sidrap adalah 43,33% dengan rata-rata skor 2,5% dan rata-rata persentase 62,5% dalam kategori baik. Jawaban responden yang menyatakan bahwa daya tanggap pegawai di KPTSP baik dikarenakan kemauan pegawai untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan ketanggapan atas keinginan untuk melayani masyarakat yang selalu kami dapatkan di KPTSP Kab. Sidrap.

#### **8. Kemampuan Pegawai Negeri Sipil dalam Menyelesaikan Layanan dengan Tepat Waktu**

Berdasarkan olahan data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa kemampuan Pegawai negeri sipil dalam menyelesaikan pelayanan publik penerbitan ijin tepat pada waktunya adalah mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dengan nilai persentase

67,67% dengan rata-rata skor adalah 3,03 dan rata-rata persentase adalah 75,83 %.

#### **9. Motivasi kerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik**

Berdasarkan data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa motivasi kerja pegawai negeri sipil dalam melaksanakan pelayanan publik di KPTSP Kab. Sidrap yaitu 56,67% responden yang menjawab baik, dan hanya 20,00% responden yang menjawab cukup baik. Dan dari data tersebut diperoleh rata-rata skor 2,83% dan rata-rata skor 70,83%. Hal itu menunjukkan bahwa motivasi pegawai negeri sipil dalam melaksanakan pelayanan publik baik dikarenakan keinginan untuk melakukan sebagai bentuk kesediaan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual.

#### **10. Kepemimpinan Kepala KPTSP**

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel tersebut di atas, dapat diketahui bahwa kemampuan yang dimiliki kepala KPTSP untuk mempengaruhi pegawainya untuk melaksanakan tugas sesuai dengan perundang – undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan yaitu 66,67 % sesuai. Dan terdapat 4 orang yaitu 13,33 % responden yang menjawab cukup baik, Dari olahan data pada tabel 4.9 tersebut di atas diperoleh data rata-rata skor 2,93 dan rata-rata persentase 73,33%.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai negeri sipil dalam melakukan pelayanan publik di kantor pelayanan terpadu satu pintu kabupaten sidenreng rapping dalam kategori baik dan telah melakukan pelayanan publik dan terdapat dalam tujuh indikator yakni : Kejujuran yang dimiliki pegawai negeri sipil 76,66%

dengan kategori sangat jujur, Etos kerja yang dimiliki pegawai negeri sipil dalam melakukan pelayanan 73,33% sangat baik, Kreativitas yang dimiliki pegawai negeri sipil dalam bentuk kreatifitas 70,83% sangat kreatif, Ketatan dalam menjalankan aturan sesuai dengan undang-undang yang berlaku 83,33% sangat taat, Kemampuan yang dimiliki pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat 75,83% sangat baik, Kondisi Kantor yang sebagai mana fungsinya 64,16% sangat baik, Kemudahan layanan yang ada di kantor untuk menunjang pelayanan pengurusan perijinan 75,83% sangat mudah dan terdapat faktor – faktor yang determinan antara lain sarana dan prasarana 52, 5% baik, motivasi yang diberikan oleh pimpinan secara langsung 70,83%, dan kepemimpinan 73,33%. Jadi profesionalisme Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik di kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan sudah sangat baik dan memperoleh persentase 74,28 %.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abu Tjaija, 2012. *Perencanaan Pembangunan Pesisir Pantai Palu*. Disertasi Doktor Administrasi Publik Universitas Negeri Makassar.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung : Refika Aditama
- Ambar Teguh Sulistiyani ; 2004, *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia* ; Yogyakarta ; Penerbit Gaya Media
- Bambang Yodoyono, 2001. *Pegawai Negeri Sipil Dalam Era Reformasi*. Makalah Seminar Nasional Reformasi Birokrasi di Jakrta.
- Dhama Setiyaman, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pegawai Negeri Sipil Dalam Otonomi Daerah*. Jakarta. Bumi Aksara
- Farid Ali, 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Handoko, 2006. *Manajamen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.
- Hanif Nurcholis, 2007, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: Pt. Grafindo
- H.A. Muin Fahmal, 2006,. *Peran Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Mewujudkan Pemerintahan yg Bersih* , Yogyakarta : UII Press
- Hardianto, Makalah Yang di Kutip dari Internet dengan Judul, *Pembinaan Karier Pegawai Negeri Sipil*
- LAN-RI, 2003. *Buku 1 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara*. LAN-RI. Jakarta
- Keputusan BKN Nomor 13 Tahun 2002 Tanggal 17 Juni 2002
- Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A tahun 2003
- \*) Penulis adalah Dosen STISIP Muhammadiyah Rappang**