

**PROFESIONALISME APARAT SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN**

(Suatu Penelitian Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI



Disusun oleh :

Gerson Yumame

08521976

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN (S-1)
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA**

2018



**PROFESIONALISME APARAT SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN**

(Suatu Penelitian Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Jenjang
Pendidikan Strata Satu (I)**

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Disusun Oleh
GERSON YUMAME
N.I.M : 08521976

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
JENJANG PENDIDIKAN STRATA I**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA**

2018



HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan disahkan oleh Tim Pengujii

Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 14 Maret 2018
Pukul : 10:00 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua/Pembimbing Dr. Supardal, M.Si	
2. Penguji Sampng I Dra. Tri Daya Rini, M.Si	
3. Penguji Sampng II Ir. Nelly Tiurmida, MPA	

Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan




Drs. Gregorius Sahdan, S.IP, MA

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA
2018

MOTTO

“KERJA KERAS TIDAK AKAN MENGKHIANATI HASILNYA”

Setidaknya belum membahagiakan orang tua, tapi jangan mengecewakan orang tua

(Gerson Yumame)

Inilah bukti dari kepercayaan orang tua (Gerson Yumame)

Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya (Pkh 3:11)

Enjoy every moment of life

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tuhan Yang Masa Esa

“Terima kasih buat nafas kehidupan yang Engkau berikan hingga hamba menyelesaikan penulisan ini, sehingga tada alasan bagi hamba untuk selalu menyembahMu didalam hidup ini”

Bapa dan Mama

Terima kasih sudah menghadirkan saya di dalam dunia ini, terima kasih selalu senantiasa memberikan doa, nasehat, harapan dan dukungan, Ibu tercinta Marike Nauw dan Ayah tercinta Robert Yumame yang selalu memanjatkan doa kepada Anak Mu ini, didalam sujud ibu dan ayah belum ada yang bisa Ku perbuatselain menyembahkan kaarya kecil ini untuk membalas pengorbanan dan kebaikan Mu.

Saudara-Saudari Ku

Terima kasih buat kaka Ronny Yumame, Kaka Onalia Yumame, Kaka Ayleda Yumame, Kaka Margareta Yumame dan yang terakhir buat Kaka Otis Yumame yang sudah berikan kepercayaan buat saya. Ku persembahkan kepada kalian ku persembahkan sebagai awal yang baru bagi hal-hl yang besar yang akan terjadi di kehidupan kita semua.

Teman Hidup Ku

Terima kasih buat cintaKu Magdalena Sakof, karena kamu sudah pernah hadir di dalam hidupKu selama berada di kota studi Yogyakarta. Susah sengan kita telah lalui bersama, Ku tak bisa berkata apa-apa, Ku Cuma mau berkata terima kasih Tuhan karena engkau sudah pertemukan kita berdua

Anak Ku

Buat yang terspesial putri kecilKu Medelline Yumame kiranya Tuhan berkati di masa pertumbuhan hingga dewasa nanti, belum ada yang bisa ayah kasih Cuma lewat karya ilmiah ini saja ayah persembahkan “Love You More”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia dan berkat rahmatnya hingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dalam rangka menyelesaikan studi untuk mencapai gelar Sarjana (Strata 1) Jurusan Ilmu Pemerintahan di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Akhirnya penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Profesionalisme Aparat Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul”

Secara umum, skripsi ini memuat beberapa bagian yang terbagi menjadi empat bagian, yakni Bab I Pendahuluan, Bab II Profil Kecamatan, Bab III Analisis Profesionalisme Aparat Sipil Negara di Kecamatan Tanjungsari dan Bab IV Penutup (Kesimpulan dan Saran). Walaupun terbagi, skripsin ini memiliki kesinambungan dalam esensi yang menjadi obyek penelitian dan penulisan karya ilmiah ini. Dengan bahasa yang sederhana, skripsi ini berisikan tentang profesionalisme pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah kecamatan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah meluangkan waktunya yang sangat berguna untuk memberikan arahan, bimbingan kepada penulis. Dengan tidak mengurangi rasa hormat penulis, perkenankanlah penulis mengucapkan rasa hormat kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa;
2. Bapak Habib Muhsin, Sos, M.Si, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta;
3. Bapak Drs. Gregorius Sahdan, S.IP., MA. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD ”APMD” Yogyakarta beserta seluruh jajarannya;
4. Kepada Bapak Dr. Supardal, M.Si, selaku dosen pembimbing;
5. Kepada Ibu Dra. Tri Daya Rini, M.Si, sebagai penguji (I) yang dalam ujian skripsi telah memberikan saran dan masukan untuk melengkapi dan memperbaiki skripsi untuk lebih baik lagi;
6. Kepada Ibu Ir. Nelly Tiurmida, MPA, sebagai penguji (II) yang juga dalam ujian skripsi telah memberikan saran dan masukan untuk melengkapi dan memperbaiki skripsi untuk lebih baik lagi;
7. Kepada Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan perkuliahan di kelas yang pernah Penulis ikuti sejak semester satu hingga akhir perkuliahan;

8. Kesbangpol Provinsi D.I.Y;
9. Kesbangpol Kabupaten Gunungkidul;
10. Pemerintah Kecamatan Tanjungsari
11. Keluarga Besar Ikatan Pelajar Mahasiswa Mimika Yogyakarta

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan karya ilmiah ini masih masih membutuhkan saran dan kritikan dari pembaca untuk mencapai kesempurnaan keilmuan dalam bidang politik dan pemerintahan. Semoga karya ilmiah ini bisa menjadi bahan pembelajaran yang bermanfaat bagi kita sekalian.

Yogyakarta, april 2018

Penulis

Gerson Yumame

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
Latar Belakang Masalah.....	1
Rumusan Masalah.....	8
Tujuan Penelitian.....	8
Kerangka Teori.....	8
1. Good Governance.....	8
a. Partisipasi.....	10
b. Transparansi.....	11
c. DayaTanggap.....	12
d. Akuntabilitas.....	13
e. Efisien Dan Efektif.....	13
f. Penegakan Hukum (rul of law).....	14
g. Orientasi kesepakatan (consensus orientasi).....	14
h. Kesetaraan (<i>Equity</i>).....	14
i. Visi Strategis (<i>strategi vision</i>).....	14
2. Profesionalisme Pegawai.....	16
a. Pengertian Pegawai.....	16
b. Ciri-ciri Profesionalisme.....	18
3. Pelayanan Publik.....	19
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
b. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	23
c. Asas-asas Pelayanan Publik.....	26

d. Kualitas Pelayanan Publik.....	27
e. Transparansi.....	28
f. Akuntabilitas.....	31
Ruang Lingkup.....	33
Metode Penelitian.....	34
a. Jenis penelitian.....	34
b. Unit Analisis.....	35
c. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Observasi.....	36
2. Wawancara.....	36
3. Dokumentasi.....	37
d. Teknik Analisis Data.....	37
1. Pengumpulan Data.....	37
2. Reduksi Data.....	38
3. Penyajian Data.....	38
4. Penarikan Kesimpulan.....	38
BAB II PROFIL KECAMATAN TANJUNGSARI.....	39
A. Keadaan Geografi.....	39
B. Keadaan Demografi.....	39
1. Jumlah Penduduk.....	39
a. Jumlah Rumah Tangga dan Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	40
b. Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur.....	41
c. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama.....	42
d. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
e. Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	44
2. Sarana dan Prasarana.....	45
a. Sarana Peribadatan.....	45
b. Sarana Kesehatan.....	46
c. Tenaga Kesehatan.....	47
d. Sarana Pendidikan.....	48
e. Tenaga Pengajar.....	50

3. Sosial Ekonomi.....	54
4. Sosial Budaya.....	56
5. Struktur Pemerintahan Kecamatan Tanjungsari.....	58
a. Bagan Susunan Organisasi Pemerintahan Kecamatan Tanjungsari.....	58
1. Camat.....	59
2. Sekretaris Camat.....	60
3. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan.....	61
4. Sub Bagian Umum.....	62
5. Kasi Tata Pemerintahan.....	63
6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.....	64
7. Seksi Kesejahteraan Sosial.....	65
8. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.....	66
9. Seksi Pelayanan Umum.....	67
10. Pelayanan Publik dan Alur Pelayanan.....	68
BAB III ANALISIS PROFESIONALISME APARAT SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI.....	70
A. Deskripsi Informan.....	71
1. Deskripsi Informan Berdasarkan Usia.....	71
2. Deskripsi Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	72
3. Deskripsi Informan Berdasarkan Pekerjaan dan Jabatan.....	72
4. Keterkaitan Antara Usia Tingkat Pendidikan Pekerjaan dan Jabatan Informan Dengan Informasi.....	74
B. Analisis Profesionalisme Aparat Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari.....	75
1. Profesionalisme yang terdiri dari.....	77
a. Penyediaan Pegawai di Kecamatan.....	77
b. Kesesuaian Pendidikan Dengan Bidang Kerja.....	78
c. Kinerja Aparat Dalam Pelayanan.....	80
d. Strategi Pelayanan Yang Harus Dilakukan agar Pelayanan Tersebut Menjadi Lebih Baik.....	81
e. Pelatihan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	82
2. Transparansi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan.....	84

a.	Ada ruang penyediaan keterbukaan informasi kepada masyarakat seputar tentang dinas Kecamatan.....	84
b.	Cara menerapkan transparansi kepada masyarakat luas khususnya para pengguna jasa pelayanan.....	85
c.	Didalam pelayanan dijelaskan prosedur maupun waktu yang dibutuhkan selama pelayanan.....	85
d.	Ada kendala yang dihadapi dalam menerapkan sistem keterbukaan informasi dalam pelayanan.....	86
e.	Keterlibatan masyarakat dalam proses kegiatan pelayanan.....	87
f.	Kotak pengaduan masyarakat untuk tempat mengeluh pelayanan.....	88
3.	Akuntabilitas Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan.....	89
a.	Tanggung jawab Kecamatan.....	89
b.	Kendala dalam menerapkan sikap pertanggungjawaban pegawai.....	90
4.	Penerapan Asas Pelayanan Publik Meliputi Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	90
a.	Dinas Kecamatan sudah menerapkan asas kesamaan hak.....	90
b.	Upaya yang dilakukan agar asas kesamaan hak kepada masyarakat (pengguna jasa) dapat berjalan baik.....	91
c.	Upaya yang dilakukan agar asas keseimbangan hak dan kewajiban tersebut berjalan dengan baik.....	92
BAB IV PENUTUP.....		94
A.	Kesimpulan.....	94
B.	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		105
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Jumlah Rumah Tangga dan Penduduk Menurut Jenis Kelamin Tanjungsari.....	36
Tabel II. 2 Jumlah Penduduk Kecamatan Tanjungsari Berdasarkan umur.....	37
Tabel II. 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama.....	39
Tabel II. 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel II. 5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	41
Tabel II. 6 Jumlah Tempat Peribadatan Menurut Desa di Kecamatan.....	42
Tabel II. 7 Sarana Kesehatan Menurut Jenisnya di Kecamatan Tanjungsari.....	44
Tabel II. 8 Jumlah Tenaga Kesehatan.....	45
Tabel II. 9 Jumlah Sekolah Menurut Status Desa di Kecamatan Tanjungsari.....	46
Tabel II. 10 Jumlah Guru Sekolah Dasar Negeri Menurut Jenis Kelamin di Kecamatan....	48
Tabel II. 11 Jumlah Guru Sekolah Dasar Swasta Menurut Jenis Kelamin di Kecamatan...	49
Tabel II. 12 Jumlah Sekolah, Guru dan Murud SMP (negeri dan swasta).....	50
Tabel II. 13 Jumlah Sekolah, Guru dan Murid SMK.....	51
Tabel II. 14 Jumlah Sekolah, Guru dan Murid SMA.....	52
Tabel II. 15 Nama Objek Wisata Komersil.....	54
Tabel III. 1 Deskripsi Informan Berdasarkan Usia.....	69
Tabel III. 2 Deskripsi Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
Tabel III. 3 Deskripsi Informan Berdasarkan Pekerjaan dan Jabatan.....	71

SINOPSIS

Di era reformasi dan otonomi daerah saat ini tantangan dihadapi oleh pemerintahan yaitu salah satunya mengenai penyelenggaraan birokrasi dalam pelayanan publik. Hal ini menjadi permasalahan dalam pelayanan public adalah bagaimana menampilkan aparatur pemerintahan (pegawai negeri sipil) yang professional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya, memahami aspirasi masyarakat dan dalam hal pelayanan serta terbebas dari Kolusi, Korupsi, Nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat dimana pada masa ini masyarakat sudah semakin kritis dalam berpikir terhadap kinerja dan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat sangat mengharapkan kualitas pelayanan yang prima oleh aparatur pemerintah. Di Kecamatan Tanjungsari masalah yang sering terjadi dalam pelayanan seperti tidak tepat janji dan waktu, karena lamanya dalam pelayanan pegawai dibantu oleh peralatan kantor yang membutuhkan listrik, apabila listrik padam maka pelayanan akan terganggu. Tingkat kedisiplinan pegawai Kecamatan Tanjungsari sudah cukup baik dalam artian sebagian pegawai kadang-kadang pegawai terlambat dalam jam kerja, sehingga masyarakat merasa terhambat dalam pelayanan. Pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari sering mulur waktu apabila pegawai tersebut yang diperlukan ada tugas luar di jam dinas. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang professional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya di beberapa daerah masih belum berupaya meningkatkan mutu pelayanan dikarenakan kurang profesionalnya pegawai-pegawainya. Rumusan masalah dalam penelitian ini “professionalisme aparat sipil negara dalam memberikan pelayanan publik di kecamatan?”.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Merupakan penelitian yang mendeskripsikan tentang profesionalisme aparat sipil negara dalam pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Gunungkidul. Dengan unit analisis 15 orang yang terdiri dari: camat, sekretaris camat, staf kecamatan 3 orang, dan tokoh masyarakat 10 orang. Teknik pengumpulan data dengan Teknik interview, observasi dan dokumentasi. Dan memaparkan suatu keadaan, obyek, atau realitas sosial dalam lingkungan pemerintahan.

Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa dalam pelayanan sudah tidak berbelit-belit, sudah ada pembagian tugas dan fungsi berdasarkan keahlian, dapat menjalin komunikasi, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat selama dalam batas kemampuan mereka, ketepatan waktu dan janji ada hambatan apabila pegawai yang bersangkutan tidak ditempat, efisiensi dan ekonomis sudah diterapkan, dari segi penampilan masih perlu ditingkatkan, tingkat kedisiplinan perlu ditingkatkan, kesopanan dan keramahan sudah cukup baik, saat akan ditemui dan dihubungi selalu ada, dan bersedia melayani masyarakat tanpa membedakan status sosial.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era reformasi dan era otonomi daerah dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah, baik pemerintah kabupaten, kecamatan, bahkan kelurahan dan desa adalah mengenai birokrasi dalam pelayanan publik. Salah satu isu penting yang berkembang didalam tubuh pemerintah daerah saat ini adalah kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat di daerah. Permasalahan ini menjadi lebih penting bila dikaitkan dengan gerak UU. No. 32 Tahun 2004 yang kemudian direvisi menjadi UU. No. 23 Tahun 2014. Berbagai kalangan masih mempersoalkan dan meragukan kemampuan pemerintah daerah untuk mandiri dalam mengelola daerahnya.

Pelayanan pada umumnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Organisasi - organisasi tersebut juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan publik yang dirancang untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Akses tersebut merupakan proses pengambilan keputusan yang menentukan alokasi pelayanan publik, juga akses terhadap organisasi birokrasi yang membagi pelayanan publik menjadi hal yang penting dalam mewujudkan tujuan pendistribusian yang adil dan merata.

Kecamatan Tanjungsari pelaksanaan aparat pemerintah dalam pelayanan masih kurang optimal, didalam pelayanan masih kuarang memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan, artinya bahwa alur pembuatan Akte, KK, KTP harus melalu dari tingkat RW, Kelurahan, Desa dan sebagainya. Oleh karena itu sebagian masyarakat belum tahu preosedur pelayanan yang ada. Dalam konteks strategi pelayanan prima Pemerintah kepada masyarakat seharusnya dilakukan dengan penuh

perhatian, sehingga diharapkan akan menimbulkan nilai positif, baik dari kalangan masyarakat sebagai pelanggan, maupun dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, artinya bahwa strategi dalam memuaskan pelanggan adalah selain menyajikan pelayanan minimal sesuai dengan standar pelayanan dalam artian tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya.

Pemerintah adalah penyelenggara kegiatan negara guna memberikan pelayanan dan perlindungan bagi segenap warga masyarakat, melakukan pengaturan mobilisasi semua sumber daya yang diperlukan guna tercapainya kesejahteraan bagi kepuasan warga masyarakat dalam pelayanan publik. Dari tahun ke tahun pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan terpenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat maka pelayanan tersebut dapat dibidang memuaskan. Administrasi kependudukan salah satu pelayanan publik yang paling mendasar, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai Warga Negara Indonesia. Tujuan pelaksanaan tugas Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan aparaturnya pemerintah (pegawai negeri sipil), dalam pelayanan publik belum menampilkan aparaturnya pemerintah (pegawai negeri sipil) yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya, memenuhi aspirasi masyarakat dan dalam hal pelayanan serta terbebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat karena pada masa ini

masyarakat sudah semakin kritis dalam berpikir terkait kinerja dan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat sangat mengharapkan kualitas pelayanan yang prima oleh aparatur pemerintah. Tumpuan dan harapan itu lebih tertuju pada aparatur pemerintah daerah mengingat mereka merupakan wakil dari pemerintah pusat untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut adanya aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Dalam hal pelayanan publik aparatur pemerintah yang hal ini pegawai negeri sipil (PNS) mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada warga masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pelayanan kepada warga masyarakat seperti pelayanan pembuatan KTP, akte kelahiran dan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan pemerintahan baik di tingkat desa/kelurahan dan kecamatan. Di dalam setiap pelayanan yang diberikan tentunya warga masyarakat dapat menilai sejauh mana tingkat profesionalisme dari pegawai negeri sipil dalam pelayanan yang diberikan.

Profesionalisme (profesionalisme) ialah sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seorang profesional.[1] Profesionalisme berasal dari kata *profession* yang bermakna berhubungan dengan profesi dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya, (KBBI, 1994). Jadi, profesionalisme adalah tingkah laku, kepakaran atau kualiti dari seseorang yang profesional. (Longman, 1987)

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatnya masing-masing. Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata serta pelayanan yang prima. Bentuk pelayanan yang

adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Pelayanan menjadi kewajiban dan tanggungjawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan. Oleh karena itu setiap aparatur dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Namun dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi malah sebaliknya, dimana banyak aparatur pemerintah daerah kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintah dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi relatif kurang optimal.

Ketentuan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur di dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002, kemudian diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah Nomor 65 tahun 2005. Ketentuan tentang SPM yang harus dipenuhi oleh pemerintah kabupaten dan Kota dalam Penyediaan pelayanan publik merupakan hal baru dalam sejarah pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Oleh karena itu, wajar jika pengertian SPM belum banyak dipahami secara luas oleh masyarakat. Pemahaman SPM secara memadai bagi masyarakat merupakan hal yang sangat signifikan karena berkaitan dengan hal-hak konstitusional perseorangan ataupun kelompok masyarakat yang harus mereka peroleh dan wajib dipenuhi oleh pemerintah, berupa tersedianya pelayanan publik/pelayanan dasar yang harus dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat (Zaenal Mukarom, 2016)

Ada beberapa alasan yang menyebabkan kekurangmampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, antara lain adanya hambatan dari segi profesionalisme. Seperti diketahui bahwa dalam melaksanakan tugas dan

kewajibannya aparat berada dalam suatu organisasi pemerintahan yang sudah tertentu. Permasalahan yang terjadi dalam kehidupan organisasi antara lain menyangkut struktur organisasi (*organization structure*) yang terpaut kepada mekanisme kerja, sistem (*top down*) yang kurang akomodatif terhadap aspirasi bawahan maupun masyarakat yang dilayani, sehingga sering menimbulkan ketimpangan antara aparatur pelayanan, kebutuhan pelayanan dengan produk layanan birokrasi (Henry, 1988 : 217). Hal yang dilematis terjadi ketika kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat, tidak dibarengi dengan peningkatan keahlian dan keterampilan aparatur dalam membentuk suatu mekanisme kerja pelayanan publik. Masih sering dijumpai pelayanan aparatur dengan prosedur berbelit-belit, kurang transparan, lamban dan disertai adanya pungutan biaya tambahan di luar biaya resmi. Akibat yang dapat dilihat sekarang banyak masyarakat yang ketika berhubungan dengan birokrasi pemerintahan sering dihadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian (Dwiyanto, 2000 : 7).

Salah satu bagian dari aparat pemerintah adalah aparatur pemerintah kecamatan yang merupakan perangkat pemerintah Kabupaten/Kota (UU No. 23 Tahun 2014). Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintahan Kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional.

Memasuki era otonomi daerah terutama dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 pasal 2 maka peran Pemerintah Kecamatan semakin

besar. Kecamatan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten dan kota, ini berarti posisi Kecamatan saat ini berada atau bertanggungjawab langsung kepada Pemerintah Daerah/Kota, tidak seperti sebelumnya diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang hanya merupakan wakil dari pemerintah pusat. Camat berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 pasal 2 menerima sebagian kewenangan Pemerintahan dari Bupati/Walikota. Kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota ke kecamatan ini harus dijabat oleh orang-orang yang memiliki *skill* dan kemampuan yang profesional serta menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai peraturan perundang-undangan, sehingga tercipta hubungan yang sinergis antara pemerintah dan masyarakat.

Mengingat semakin besarnya peran Pemerintah Kecamatan seperti yang disebut dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 terutama dalam hal pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik terhadap masyarakat, secara otomatis menurut aparatur yang profesional dalam menjalankan tugasnya.

Pemerintah Kecamatan sebagai unit Pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dituntut untuk dapat bekerja secara profesional di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat maupun di dalam menjalankan kegiatan rutinnnya sehari-hari.

Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa karakter masyarakat dewasa ini semakin maju. Hal ini memberi arti kepada pemerintah untuk terus bersiap diri memperbaiki pelayanan yang diberikan. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan pegawai negeri sipil yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul Daerah Istimewa Yogyakarta, hasil pemekaran dan dengan kondisi pemerintahan dan kependudukan yang relatif masih kurang. Permasalahannya adalah desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada warga masyarakat, artinya bahwa gambaran dalam program prosedur pelayanan masih kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat, membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan masalah lainnya yaitu informasi yang disampaikan kepada masyarakat cenderung lambat atau bahkan tidak diterima oleh masyarakat, dalam artian bahwa menyampaikan informasi Pemerintah Kecamatan sebaiknya melakukan sistem jemput bola artinya bahwa, Kecamatan turun langsung untuk menyampaikan informasi tersebut, agar masyarakat memahami informasi kebijakan yang diperoleh oleh karena itu perlu ditingkatkan profesionalisme pada pegawai Kecamatan.

Mengingat kecamatan adalah ujung tombak yang langsung bersentuhan dengan masalah-masalah masyarakat, maka profesionalisme kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan sangat mempengaruhi citra pelayanan publik di mata masyarakat terhadap masyarakat. Artinya jika pelayanan di tingkat kecamatan baik, maka secara umum tanggapan pelayanan publik juga baik, begitu pula sebaliknya. Untuk bisa mewujudkan pelayanan yang baik tersebut maka dibutuhkan aparatur yang profesional dalam menjalankan tugasnya.

Dari temuan-temuan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat masalah dengan profesionalisme pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Secara teknis kantor Kecamatan dalam menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak dan memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, dan santun terhadap warga masyarakat .

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S, 2010, *Kebijakan Publik*, Jakarta, Yayasan Pancur Siwah.
- Anwar, Qomari. Dan Syaiful, Sagala. 2006, *Profesi Jabatan Kependidikan dan Guru Sebagai Upaya Menjamin Kualitas Pembelajaran*. Jakarta: Uhamka Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metode Penelitian: Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta Rineka Cipta.
- Burhan, Bungin. 2001. *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus, Dkk. 2000. *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*. UGM. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajahmada University Press
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metode Research*. Jilid I. Yogyakarta: ANDI.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Gava Media.
- Hari Sabarno,*Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Jewell, LN & Siegell. M 1998. *Piskilogis Industri/Moderen*. Penerjemah, A Handayani Pujatnaka Dan Maeta, ARCAN, Jakarta.
- Jim Ife & Frank Toseriero, 2008. *Community Development*. Pustaka Pelajar, yogyakarta.
- Jeff, Shah, 1998. (*dalam skripsi Junitur. Praktik Good Governance di Desa 2015: 13*).
- Jeddawi, Murtir. 2011. *Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di Daerah*.Yogyakarta : Total Media.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

- Longman, 1987. (dalam skripsi Lili Marlina Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta 2011: 20).
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Miriam Budiardjo, 1998. *Menggapai Kedaulatan Untuk Rakyat*. Mizam: Bandung.
- Mardiasmo. (2004). *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik*.
- Nawawi, Hadari, 1980. *Metode Penelitian Sosial*. Airlangga. Jakarta
- Pasolong, 2007. (dalam skripsi Dariuas Astra Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tanjungsari 2016: 13).
- P.Loina Lalolo Krina. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabiitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sedarmayanti 2003. *Good Governance dalam rangka otonomi daerah*. Mandar Muju. Bandung.
- Sedarmayanti, 2012 *Good Governance & Good Corporate Government*. Mandar Muju. Bandung.
- Siagian, Sondang, P. 2000. *Patologi Birokrasi*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti dalam Anton Basuki dan Shofwan 2006. (skripsi Junitur Praktik Good Governance di Desa, 2015: 10)
- Sinambela, L.P 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Solekhan Moch, 2014. *Menyelenggaraan pemerintahan Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Setara Pres, Malang.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintah Bogor*: Ghalia Indonesia.
- Subarsono, A.G. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi* Pustaka Belajar:Yogyakarta.
- Sumaryadi, I Nyoman, 2010, *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Citra Utama
- Sutedi, Adrian, 2010, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjokrowinoto, 1996. *Pembangunan, Dilema, dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Pustaka Indonesia Press.
- Widodo, Joko. 2001, *Good Governance (Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah)*,Insan Cendekia, Surabaya
- Zaenal Mukarom, dkk. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA

Peraturan Perundang-undangan:

- UU 12 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas UU nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.
- UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Kepetusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

<https://www.slideshare.net/nabilatusolihahnabnab/pengertian-sistem-pemerintah-pemerintahan-dan-sistem-pemerintahan>)