

**MENCIPTAKAN APARATUR YANG PROFESIONAL UNTUK PENYELENGGARAAN  
BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**Dwinda Anugrah**

Mahasiswa Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi  
Dwindaanugrah@gmail.com

**Sukanto Satoto**

Dosen Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi  
Sukamtosatoto@yahoo.com

**Hartati**

Dosen Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi  
hartataifh@unja.ac.id

***Abstract***

*This article was created to find out the problem of unprofessional apparatus in performing public services to the public, as well as knowing how to create a professional apparatus. The civil apparatus of the state is the employees who are domiciled as state apparatus in charge of providing services to the community. Professional Apparatus means emphasizing the ability, skills and expertise of government officials in providing responsive public services, transparency, effectiveness and efficiency.*

***Keywords: Apparatus, Professional, Public Service.***

**Abstrak**

Artikel ini dibuat untuk mengetahui permasalahan mengenai aparatur yang tidak profesional dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat, serta mengetahui bagaimana cara menciptakan aparatur yang profesional. Aparatur sipil negara adalah para pegawai yang berkedudukan sebagai aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang Profesional artinya menekankan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien.

**Kata Kunci: Aparatur, Profesional, Pelayanan Publik.**

## A. Pendahuluan

Dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat, pemerintah dituntut untuk menjadi sumber daya aparatur yang memiliki integritas, profesional, netral serta bebas dari intervensi politik dan bersih dari praktik KKN, karena hal ini sebagai peningkatan kerja dalam birokrasi dan untuk menciptakan kondisi yang kondusif bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat, apalagi aparatur ini juga sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Ada 3 (tiga) hal utama untuk melakukan pengelolaan atau penyelenggaraan pemerintahan/birokrasi yang efektif dan efisien yaitu melakukan suatu langkah, upaya ataupun perlakuan yang optimal dan merujuk pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) terhadap kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*), dan yang paling utama adalah sumber daya manusia aparturnya.<sup>1</sup>

Masalah mengenai kinerja Aparatur seringkali banyak instansi pemerintah yang mana masalah yang dihadapi menyangkut tentang masalah sarana dan prasarana. Jika dilihat, masih saja ada

Aparat yang kurang menyadari tugas dan fungsinya sehingga timbul ketimpangan-ketimpangan dalam menjalankan tugasnya. Hal ini tentu sangat menarik untuk diteliti karena kinerja merupakan sesuatu yang sangat penting dan harus dimiliki oleh setiap individu yang terlihat didalam sebuah organisasi. Kinerja bukan saja menyatakan soal hasil akhir akan tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, yang mana proses inilah yang akan menentukan pencapaian seseorang.<sup>2</sup>

Selain adanya permasalahan kinerja, tuntutan pembaharuan atas manajemen SDM Aparatur juga datang dari publik selaku penerima dan objek pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Pelayanan yang lambat, budaya pelayanan yang tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan, ketidakmampuan petugas dalam menangani keluhan, juga pola pikir petugas pelayanan yang berorientasi pada "ada uang urusan lancar" adalah warna warni yang masih sering terjadi dan menyebabkan masyarakat lebih baik dan lebih senang untuk berurusan dengan swasta dibanding dengan instansi pemerintah. Lebih lanjut, paradigma saat ini yang menempatkan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani menyebabkan kebebasan masyarakat untuk menentukan pelayanan seperti apa yang diharapkan dari

---

<sup>1</sup> Edy Topo Ashari, *Reformasi Pengelolaan SDM Aparatur, Prasyarat Tata Kelola Birokrasi Yang Baik*.

---

<sup>2</sup> Cliff M. Sunda, Johny Lumolos, dan Sarah Sambiran. *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara*

pemerintah. Faktor tuntutan masyarakat akan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan harus segera ditanggapi/ direspon oleh pemerintah melalui reformasi manajemen SDM Aparaturnya.<sup>3</sup>

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.<sup>4</sup>

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.<sup>5</sup>

Harus diakui bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi

paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih sering diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Keberhasilan birokrasi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan akan tergantung atau ditentukan oleh berbagai faktor, antara lain adalah faktor profesionalisme aparaturnya. Sebagaimana dikatakan oleh Sedarmayanti bahwa profesionalisme merupakan pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin yang efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik, efisien dan efektif.

Belum optimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan lebih berorientasi pada peraturan yang harus diataati kesesuaiannya dari juklak dan juknis, dari pada kepuasan masyarakat/warga pengguna layanan, sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat tersebut terhadap pelayanan aparatur yang masih belum baik.

---

<sup>3</sup> Edy Topo Ashari, *Op., Cit.*

<sup>4</sup> Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>5</sup> <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik>. Diakses pada 15 Desember 2020

Karena adanya pola pikir aparatur pemerintah/ pemberi layanan cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena menurut mereka tidak akan merubah gaji dan pendapatannya. Mereka melayani karena adanya tanggung jawab tugas, dan fungsi pemerintahan. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa kinerja masih belum menunjukkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Peraturan yang ada seringkali tidak mudah dipahami oleh warga pengguna layanan yang sebagian besar berpendidikan rendah, sehingga banyak terjadi mis-komunikasi antara yang melayani dengan yang dilayani.

Hal ini menunjukkan betapa rendahnya profesionalisme aparatur birokrasi sehingga menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasinya di mata publik, karena pemerintah dan birokrasi telah gagal menenpatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan pelayanan publik.

Maka dari itu, pada artikel ini penulis akan memilih pembahasan mengenai bagaimana cara Menciptakan Aparatur Yang Profesional Untuk

## **B. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yang mana dimulai dengan melakukan pendekatan secara empiris, selanjutnya melakukan pengumpulan fakta- fakta sosial/fakta hukum untuk mendapatkan data mengenai kurang profesionalnya aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kota Jambi

## **C. Penyebab Kinerja Aparatur Yang Kurang Optimal Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat**

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan termasuk informasi dan efisiensi atas penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang atau jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja seseorang dapat dilihat dari kemampuan perandai serta minat pekerja, tingkat motivasi yang tinggi, bekerja keras, selalu melibatkan diri dalam mengatasi persoalan untuk memberikan solusi yang cemerlang atas kegiatan-kegiatan dalam bekerja.

Dilihat dari segi kemampuan atau kompetensi pengetahuan (tingkat pendidikan formal yang dimiliki, relevansi kompetensi bidang ilmu yang dimiliki dengan bidang tugas pelayanan publik), menunjukkan sebagian besar aparatur pemerintah Kota Jambi belum memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun ada juga yang dapat dikatakan sudah cukup baik. Sebagian besar aparatur berpendidikan sarjana dan umumnya mereka mengaku bidang kompetensi ilmu cukup relevan dan cukup menunjang di dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik.

Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mengenai skill seseorang karena dengan bekal pendidikan yang cukup dapat memperluas cakrawala dan cara berpikir seseorang, dapat memperluas tambahan pengetahuan baru, serta dapat membentuk kepribadian dan rasa tanggung jawab yang mantap, ini merupakan modal yang sangat dibutuhkan seorang pemimpin di suatu organisasi. Oleh karena itu dengan bekal pendidikan formal yang cukup memadai itu diharapkan para aparatur pemerintah tersebut mampu merumuskan dan menterjemahkan visi, misi, dan strategi pemerintah dalam upaya menghadapi berbagai perubahan lingkungan yang sangat

dinamis baik disaat itu maupun di saat yang akan datang.<sup>6</sup>

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu harus diperhatikan segi-segi kemanusiaannya, sehingga tidak hanya berorientasi pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang kecil, segi kemanusiaan yang dimaksud adalah apakah hasil kerja yang dicapai memberikan kesenangan atau kepuasan bagi mereka yang menerima pelayanan atau hasil pekerjaan tersebut.

Menurut Moenir ada beberapa hal mengenai dampak kepuasan masyarakat dalam menanggapi pelayanan yang baik, dampak kepuasan masyarakat tersebut akan terlihat pada :

1. Masyarakat sangat menghargai (respect) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang "remeh" dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (self control) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintah dan bernegara.

---

<sup>6</sup> Didik Kusumahadi, Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Upaya Pelayanan Publik Kepada Masyarakat, Jurnal Reformasi, Volume 2, Nomor 1, Januari – Juni 2012

3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya disempit karena tidak dapat lagi “mempermainkan” mereka.
4. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan baik di masyarakat, di semua bidang baik ekonomi, social dan budaya
5. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat meningkat, yang akan meningkat pula usaha pengembangan ipoleksosbud masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila.<sup>7</sup>

Ada banyak faktor yang mempengaruhi profesionalisme ASN (baik PNS maupun pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja). Berbagai faktor ini saling berkelindan dan berkaitan. Seringkali dikatakan faktor penyebab rendahnya profesionalisme dari para aparatur adalah rendahnya gaji, tipe Kepemimpinan, Pengawasan dan lain sebagainya sehingga para pegawai berusaha untuk mendapatkan penghasilan tambahan melalui pekerjaan yang dilakukan dan menimbulkan

kelalaian yang kurang mendapat pengawasan pada ASN tersebut.

Kinerja ASN yang kurang optimal ini tentunya bertentangan dengan konsep dari good governance. secara umum penyelenggaraan pemerintahan yang dimaksud berkaitan dengan asas transparansi, akuntabilitisa, keprofesionalan dan sebagainya. Secara konseptual dapat dipahami bahwa *Good Governance* menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya, khususnya menyangkut pada asas keprofesionalan yang diatur dalam Pasal 4.

Demi mencapai penyelenggaraan Pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan good governance (Tjokowinoto, 2001 ; 3). Upaya untuk mewujudkan good governance memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

UU Pelayanan Publik (18 Juli 2009) secara jelas dan tegas telah mengatur

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hal. 16

konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku penyenggara dan pelaksana (ASN). Sanksi yang diatur dalam UU ini bagi ASN tidaklah ringan, selain pidana, untuk pelanggaran tertentu, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dapat diberhentikan sebagai ASN. Terdapat banyak bentuk sanksi yang diatur dalam UU Pelayanan Publik, seperti misalnya teguran tertulis, pembebasan dari jabatan, penurunan gaji, penurunan pangkat, dan sebagainya. Tulisan ini hanya menjabarkan tentang Sanksi berupa pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri dan pemberhentian tidak hormat ASN yang bersumber dari UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

#### **D. Solusi Meningkatkan Aparatur Yang Profesional Dalam Memberikan Pelayanan Publik**

Agar diperoleh SDM yang bermutu, pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki antara lain kesesuaian jabatan dan pekerjaan dengan kemampuan, kecakapan, ketrampilan, kepribadian, sikap dan perilaku. sehingga pekerjaan itu dapat diselesaikan sesuai rencana. Untuk mewujudkan aparatur yang profesional diperlukan political will dari pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsif

terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang flat dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal.

Apabila pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah, maka terciptalah pemerintahan yang baik (good governance) dapat menjadi suatu kenyataan dan sukses apabila didukung oleh aparatur yang memiliki profesionalisme tinggi dengan mengedepankan terpenuhinya akuntabilitas dan responsibilitas publik, yakni dengan menekankan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber keuangan pemerintah (negara) dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Akuntabilitas dan responsibilitas publik pada hakikatnya merupakan standar profesional yang harus dicapai/dilaksanakan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang tinggi sesuai aspirasi

masyarakat secara bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugasnya.<sup>8</sup>

Jadi, untuk mendapatkan aparatur yang profesional, diperlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

#### **E. Kesimpulan**

Aparatur sipil negara sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, dalam implementasinya didalam masyarakat, masih banyak ditemukan beberapa

permasalahan seperti pola pikir aparatur pemerintah/pemberi layanan cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan kinerja ASN yang masih dapat di katakan rendah, hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor seperti rendahnya gaji, tipe Kepemimpinan, Pengawasan dan lain sebagainya. Maka dari itu, perlu di lakukan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kinerja ASN yang lebih optimal lagi dalam menjalankan fungsi dan tugasnya.

#### **F. Saran**

Melihat permasalahan diatas, perlu dilakukan pembinaan sumberdaya aparatur dalam bentuk pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawai. Selain itu, dapat melakukan magang atau kerjasama dengan lembaga pendidikan dan pelatihan, baik yang disediakan oleh Pemerintah maupun lembaga di luar daerah, serta meningkatkan pengawasan yang lebih ketat lagi dalam proses penyelenggaraan pelayanan oleh ASN tersebut.

---

<sup>8</sup><http://profesionalisme-aparatur-pemerintah-studi-kasus-responsifitas-dan-inovasi-dikecamatan>, akses 15 Desember 2020



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

*Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik*

### Artikel/Buku/Laporan

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa Cendikia, Bandung. 2014.

Dede Damayanto, dkk. 2015. *Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat*, Jurnal Administrative reform. Vol.3

Muh. Kadarisman, 2019. *Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok*, Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. Xiv, Nomor 1

Roro Rukmini Widiawasri, 2012. *Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok*, Jurnal Spread, Vol.2 Nomor 2

Hery Junaidi, 2014. *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau*, Ejournal Administrasi Negara

Mohammad Amin, Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan, Public Policy, Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis, Vol 1 No. 2, 2020

Didik Kusumahadi, Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Upaya Pelayanan Publik Kepada Masyarakat

### Peraturan Hukum

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.