



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 8138-8152

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Profesionalisme Birokrat

Sentia Indah^{1✉}, Syamsir²

Universitas Negeri Padang

Email: sentiaindah2000@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terkait perwujudan Pelayanan Prima Melalui Profesionalisme Birokrat. Jenis penulisan artikel ini menggunakan metode literature review. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan publik merupakan sesuatu hal paling dasar dan penting bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan melalui pelayanan publik oleh pemerintah dapat memberikan serta bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan publik terdapat pelayanan prima. Adapun pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan publik yang terbaik yang dilakukan oleh birokrat atau pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang didapatkan karena sesuai dan atau bahkan melebihi harapan dan ekspektasi dari pelayanan yang didapatkan tersebut. Adapun dalam upaya mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat atau publik ini, dibutuhkan birokrat atau pegawai pemerintah yang profesional. Hal ini dikarenakan dengan adanya profesionalitas yang tinggi dari para birokrat ataupun pegawai pemerintah akan dapat mewujudkan tercapainya pelayanan prima tersebut. Apabila pelayanan prima telah dilaksanakan maka akan dapat mencapai kepuasan masyarakat yang akan bermuara pada terjadinya peningkatan kepercayaan masyarakat (Public trust) terhadap pemerintah. Selain itu kualitas pelayanan publik merupakan salah satu bentuk keberhasilan dari pelaksanaan reformasi birokrasi itu sendiri. Itulah mengapa peningkatan pelayanan publik menjadi hal penting dalam reformasi birokrasi yang terdapat pada salah satu rencana aksi dari 9 rencana aksi pada Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Kata Kunci: *Birokrat, Profesionalisme, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima*

Abstract

This research aims to find out about the reform of excellent service through bureaucratic professionalism. This type of article writing uses the literature review method. The results of this research show that public services are the most basic and important things for society. This is because through public services the government can provide and be in direct contact with the needs of the community. In public service there is excellent service. Meanwhile, excellent service is the best form of public service carried out by bureaucrats or government employees in providing services to the community so that the community can take responsibility for the services they receive because they match and or even exceed the hopes and expectations of the services they receive. In order to achieve excellent service for society or the public, professional bureaucrats or government employees are needed. This is due to the high professionalism of bureaucrats or government employees, this excellent service can be achieved. If excellence has been implemented, it will be possible to achieve public satisfaction which will lead to an increase in public trust (Public Thrust) in services towards the government. Apart from that, the quality of public services is one form of success in implementing bureaucratic reform itself. That is why improving public services is important in bureaucratic reform as contained in one of the 9 action plans in the 2010-2025 Grand Design Reformasi Birokrasi.

Keywords: *Bureaucrats, Professionalism, Public Service, Excellent Service*

PENDAHULUAN

Pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia sudah dimulai sejak tahun 2004 atau yang dikenal sebagai reformasi birokrasi gelombang pertama. Walaupun reformasi pada tahun 1998 terkait birokrasi juga sudah mulai dibahas dan menjadi perbincangan pada masa itu namun penekanan akan aspek reformasi birokrasi mulai difokuskan dan diperbincangkan sejak tahun 2004. Adapun pada reformasi awal ini pemerintah berfokus pada clean government dan good governance kemudian seiring terjadinya perubahan maka pemerintah memasuki reformasi birokrasi gelombang kedua yaitu sejak tahun 2009. Pada tahun 2010 kemudian pemerintah membuat grand design reformasi birokrasi untuk tahun 2010-2025. Yang selanjutnya sebagai bentuk operasionalisasi dari GDRB ini adalah Road Map reformasi Birokrasi yang disusun dan dilakukan setiap 5 tahun sekali serta merupakan perencanaan rinci dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dari suatu tahanan ke tahapan selanjutnya selama periode 5 tahun tersebut dengan sasaran setiap tahunnya yang jelas.

Pada grand design reformasi birokrasi terdapat 8 aksi dan 9 rencana aksi. Dimana, salah satu pada 9 rencana aksi tersebut yairy terkait dengan peningkatan pelayanan public. Pelayanan public merupakan salah satu hal penting yang ada pada reformasi birokrasi. Hal ini dikarenakan salah satu hal yang dapat menunjukkan keberhasilan dari reformasi birokrasi

adalah melalui pelayanan public. Hal ini diakrenakan pelayanan public merupakan hal paling penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh birokrasi. Pelayanan public adalah fungsi dan dasar utama bagi penyelenggaraan birokrasi pemerintahan. Pemberian pelayanan public adalah bentuk tanggung jawab dari pemerintah kepada rakyatnya. Pelayanan public adalah hal paling penting karena mengingat memenuhi kebutuhan masyarakat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Oleh sebab itu dibutuhkan aparatur pemerintah atur birokrat yang dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan prima dari birokrasi sebagaimana salah satu tujuan dari 9 rencana aksi dalam GDRB.

Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh (kristiadi, 1994) dalam (frimayasa, 2017) yang menyatakan bahwasanya para birokrat harus data membuat situasi yang seimbang terkait tuntutan actual masyarakat dengan kemampuan birokrat dalam memenuhi tuntutan tersebut. Sehingga, dibutuhkannya profesionalisme aparatur pemerintah atau birokrat sebagian pendayagunaan kelembagaan dan ketatalaksanaan.

Namun, seiring dengan perkembangan pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia masih dinilai belum optimal dilaksanakan karena masih ditemui berbagai permasalahan atau adanya patologi tubuh birokrasi dalam proses pemberian pelayanan public kepada masyarakat hal ini dapat dilihat seperti sistem prosedur yang rumit dan lamban, adanya korupsi, kolusi dan nepotisme, diskriminasi, penyalahgunaan wewenang, tidak transparansi, pelayanan yang tidak tepat waktu dan tidak berkualitas (Hasim, 2023). Selain itu, sikap acuh tak acuh yang dimiliki birokrat, pembiayaan yang mahal, pelayanan yang diberikan masih belum efektif, sera adanya calo alam pelyanan public tersebyt (Ulhak, 2017). Kemudian, pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya kedisiplinan, sifat yang sombong dalam pemberian pelayanan, nilai profesionalisme yang kurang, tidak adanya kejelasan terkait persyaratan yang ada, bahkan adanya bisyaa pelayanan yang lebih tinggi daripada standar (Pradana dkk, 2024). Selain itu, (Darwin, 2015) juga menyampaikan bahwasanya satu dari tantangan paling besar yang dihadapi oleh aparat pemerintah adalah upaya dalam memperlihatkan profesionalitasnya, etos kerja yang tinggi, memiliki kelebihan yang kompetitif, seta mampunya memegang teguh etika birokrasi dari KKN.

Pelayan public sering tidak dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dan lebih banyak membiarkan aspirasi dan kepentingan masyarakat (Tamaela & Herman, 2014). Penyebab dari rasa tidak puas masyarakat ini dikarenakan rendahnya tingkat kemampuan yang dimiliki biritay atau dapat dikatakan kurangnya profesionalitas seorang birokrat dalam memberikan tanggapan terhadap tuntutan maupun aspirasi tersebut. Rasa tidak puas yang dimiliki oleh public diakibatkan oleh rendahnya profesionalitas dari birokrat dalam

memberikan tanggapan kepada keinginan dan masukan masyarakat (Amin, 2020). Pada sebuah survei yang diadakan terkait indeks integritas layanan public diapati laporan bahwa indeks integritas pelayanan public Indonesia berada pada posisi 70 dari 109 negara dimana Indonesia berada di bawah negara-negara seperti Philipina, timor leste, Thailand dan malaysia. Bahkan bagian dari pelayanan administrasi pada laporan tersebut menjadi yang paling buruk dengan berada pada posisi ke 97 (Mungiu-Pippidi et al, 2017) dalam (Haning, 2018).

Padahal, birokrasi harus memberikan pelayanan terbaikn kepada public sebagai bentuk misinya melalui peningkatan sdm sehingga diharapkan dapat memberikan kesejahteraan dan keadilan bagi public. (Amin, 2020). Akan tetapi pada faktanya kita masih memahami berbagai permasalahan yang berasal dari patologi birokrasi itu sendiri sebagai aktor utama dalam memberi pelayanan public . Bentuk pelayanan publik yang diberikan saat ini tidak berdasarkan atas kebutuhan masyarakat namun sebagai bentuk implementasi dari program yang telah dirumuskan oleh pemimpin (yang umumnya tidak didahului dengan identifikasi terkait kebutuhan pelayanan public seperti apa yang mereka butuhkan dan inginkan) (Tamela dan Herman, 2014). Hal ini sejalan sebagaimana yang disampaikan oleh (Dewi, 2010) bahwa di negara berkembang para aparatur pemerintah memiliki karakteristik dalam berbagai hal bukanlah sebagai pihak yang melayani masyarakat sebagaimana tujuannya sebagai penyelenggara negara dan mewujudkan kesejahteraan sosial namun terlihat sebagai pihak yang dilayani oleh masyarakat.

Sehingga, berdasarkan berbagai permasalahan public yang ada terkait dalam proses pemberian pelayanan public kepada masyarakat maka dapat dilihat pentingnya profesionalisme birokrat dalam memberikan pelayanan public yang baik bahkan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan Adanya nilai profesionalitas pada diri birokrat akan mampu menghindari birokrasi daripada patologi di tubuhnya sehingga akan dapat mewujudkan pemberian pelayanan public bahkan prima kepada masyarakat. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh (Miller & Pekkanen, 2015) dalam .. yang menyatakan bahwasanya patologi birokrasi seperti penggunaan wewenang yang salah dan korupsi ini akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada pemerintah serta dapat merusak legitimasi dari birokrasi itu sendiri. Keseluruhan permasalahan yang dialami masyarakat dalam proses mendapatkan pelayanan public melalui birokrasi ini akan dapay ,mempengaruhi tingkat kepercayaan public terhadp pemerintah (Hasim, 2023).

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk memilih dan membahas terkait bagaimana pemberian pelayanan prima bagi publik serta profesionalisme birokrat dalam memberikan pelayanan prima kepada publik.

METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini menggunakan metode literature review yaitu suatu bentuk penelitian yang mempelajari dan menganalisis secara ilmiah dari berbagai sumber bacaan seperti artikel jurnal, buku online, dan buku. Selanjutnya hasil dari penelitian dan analisis sintesis menggunakan metode naratif melalui pengelompokan informasi atau data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik bagi masyarakat di suatu negara merupakan suatu kebutuhan serta pengharapan. Adapun di Indonesia dasar hukum atas jaminan pelayanan publik bagi masyarakat telah dituangkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 dan pada pasal 27 sampai pasal 34 UUD 1945 tentang hak warga negara (Puryatama & Haryani, 2020). Bahkan pemberian pelayanan publik yang berkualitas atau yang disebut pelayanan prima juga merupakan salah satu bentuk 9 rencana aksi pada grand design reformasi birokrasi tahun 2010-2025. Berikut akan dijelaskan terkait dengan pelayanan prima.

Pelayanan Prima

Pelayanan Publik dapat dipahami sebagai suatu bentuk aktivitas pelayanan umum yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan baik itu di tingkat pusat, daerah, BUMN serta BUMD yang melakukan penyediaan produk berupa barang ataupun jasa (LAN RI, 1998). Kemudian di dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik juga menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan pada undang-undang untuk seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan (Riani, 2021). Maka, dapat kita pahami bahwasanya pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat oleh pemerintah dalam bentuk barang, jasa maupun administrasi.

Adapun terkait dengan pelayanan prima yaitu suatu bentuk pelayanan maksimal yang dilakukan oleh seseorang. Dimana pelayanan prima ini selalu memberikan pelayanan paling baik kepada pihak penerima pelayanan tersebut baik itu pada penerima pelayanan yang berasal dari dalam ataupun luar sesuai dengan standarisasi dan procedural yang ada (Suwithi, 1999) dalam (Frimayasa, 2017). Kemudian, terkait pelayanan prima (service excellent) ini (Maddy, 2009) juga menjelaskan bahwa pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan maupun harapan dari pelanggan serta standar

kualitas pelayanan. Apapun pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan pengharapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Sehingga, dapat dipahami bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh organisasi publik atau pemerintah adalah bentuk pelayanan terbaik yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat atau bahkan pelayanan yang melebihi ekspektasi atau harapan dari masyarakat itu sendiri ketika mereka mendapatkan pelayanan tersebut. Adapun terkait pengembangan konsep pelayanan prima ini salah satunya seperti yang disampaikan oleh (Barata, 2003) yaitu dengan menyamakan konsep sikap, perhatian, tingkah laku, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Berikut penjelasan dari masing-masing komponen dalam pengembangan pelayanan prima :

1. Sikap (*attitude*)

Dalam hal ini, pihak yang memberikan layanan kepada pelanggan mengutamakan penampilan yang sopan, baik dan sesuai, kemudian pihak yang memberikan layanan juga diharapkan memiliki pemikiran yang logis dan sehat, positif serta perilaku yang dapat menghargai pelanggan.

2. Perhatian (*Attention*)

Dalam hal ini, menekankan pada aspek kepedulian terhadap pelanggan baik itu keinginan, kebutuhan, atau bahkan berbagi kritikan maupun saran yang diberikan kepada pihak yang memberikan layanan. Selain itu, diharapkan pihak yang memberikan pelayanan dapat memahami dan mendengarkan dengan seksama atas hal yang dibutuhkan oleh pelanggan serta dapat fokus pada pelanggan pada saat pemberian pelayanan.

3. Tindakan (*Action*)

Adapun terkait tindakan yaitu berbagai bentuk aktivitas yang dapat diberikan kepada pelanggan berupa pencatatan, pelaksanaan sesuai yang diinginkan serta tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada pelanggan agar hal ini dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan mau datang kembali.

4. Kemampuan (*Ability*)

Terkait kemampuan adalah hal yang penting yang dibutuhkan ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan. Karena pengetahuan akan dapat menunjang keberhasilan pelayanan prima tersebut. Adapun kemampuan dalam hal ini seperti komunikasi yang efektif, dapat mengembangkan motivasi serta hubungan yang baik dengan pihak dalam maupun luar organisasi.

5. Penampilan (*Appearance*)

Terkait penampilan ini yaitu seorang pemberi pelayanan dari penampilan yang ditampilkan memiliki makna dan dapat dilihat bahwa ia memiliki tingkat percaya diri dan kredibilitas dibandingkan dengan yang lainnya.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Terkait dengan dukungan yang diberikan kepada karyawan dalam hal ini seperti refleksi dari kepedulian atau penghinaan terharu rasa tidak puas dari pelanggan, Singkat kata pemberi pelayanan akan berusaha melakukan yang terbaik demi demi meminimalisir atau menghilangkan ketidakpuasan yang akan muncul dari pelanggan.

Kemudian, terdapat proses dan tahap dalam pelayanan prima (*service excellence*) yang dikemukakan oleh (Judiani, 2010) dan (Frimayasa, 2017) sb :

1. Menampilkan sikap yang positif kepada pelanggan / penerima pelayanan

Adapun langkahnya yaitu dengan mengidentifikasi hal dasar apa yang dibutuhkan oleh pelanggan atau bentuk pengertian yang dilakukan pihak yang memberikan [pelayanan, kemudian dapat mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan atau dapat dikatakan sebagai perhatian, mengatur waktu pelayanan atau dapat dikatakan tepat waktu, situasi dan kondisi, serta adanya rasa peka dan empati kepada pelanggan atau dengan kata lain mau mendengarkan pelanggan.

2. Identifikasi Kebutuhan Pelanggan.

3. Aplikasi yang mengidentifikasi sendiri kebutuhan pelanggan.

Adapun langkahnya berupa mengambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab Anda, berkomunikasi dengan jelas/agresif, menunjukkan pengertian, menyambut pelanggan, membantu mereka merasa penting, dan membuat mereka merasa nyaman.

4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang dilayani.

Langkah-langkahnya adalah mengakomodasi seluruh kebutuhan pelanggan, bekerja ekstra dalam pelayanan, dan mengomunikasikan sikap yang menempatkan pelanggan di pihak mereka.

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam proses pelayanan prima menurut Menpan No. 81 tahun 1993 sb :

1. Kesederhanaan

2. Kejelasan dan kepastian

3. Keamanan

4. Keterbukaan

5. Efisiensi
6. Ekonomis dan keadilan yang merata,

Menurut (Sinambela, 2008) dalam (Puryatama & Haryani, 2020) tujuan pelayanan prima hakikatnya yaitu memberikan kepuasan masyarakat. Untuk dapat memberikan kepuasan tersebut diperlukan kualitas layanan paling baik atau yaitu sebagai berikut :

1. Transparansi
Pelayanan bersifat terbuka, sederhana, mudah diakses, disampaikan dengan baik, dan mudah dipahami oleh semua pihak yang memerlukannya.
2. Akuntabilitas
Layanan yang dapat ditagih sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan.
3. Kondisional
Pelayanan yang sesuai dengan keadaan dan kemungkinan pemberi pelayanan dan penerima pelayanan serta memenuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif
Layanan yang dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan keinginan masyarakat.
5. Persamaan Hak
Tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan terhadap perbedaan agama, suku dan ras.

Profesionalisme Birokrat dalam Pemberian Pelayanan Prima

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk upaya dalam proses mewujudkan kesejahteraan masyarakat . Birokrasi menjadi pihak memiliki kontribusi terbesar dalam hal ini karena birokrasi menjadi pihak yang memberikan pelayanan dalam berbagai bidang pemerintahan yaitu dalam hal public service dan public affairs (Fukuyama, 2017; Hidayat & Nasution, 2017; Mulyani, Sinarwati, Yuniarta, & AK, 2017; Needham & Dickinson, 2017) dalam (Yusriadi, 2017). Sehingga, posisi peran penting pemerintah terhadap masyarakat yang demikian sangat bergantung kepada birokrasi dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Selain itu, seiring dengan perkembangan zaman maka birokrasi harus dapat merubah posisi dan perannya dalam pemberian pelayanan publik hal ini dapat dimulai dengan birokrasi yang biasanya dekat dengan mengatur dan memerintah menjadi menyukai dalam memberikan pelayanan, kemudian dari yang biasanya cenderung penggunaan kekuasaan menjadi pihak yang flexible dan mau membuka dialog. Masyarakat mengharapkan adanya pemberian pelayanan dengan perhatian dan upaya yang serius untuk memenuhi

kebutuhan, keinginan, dan aspirasi masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan publik terus mengalami peningkatan bersamaan pertumbuhan kependudukan, masyarakat yang sadar, pendidikan yang lebih baik, peningkatan kesejahteraan, perbaikan pelayanan kesehatan, dan perubahan lingkungan yang terus berkembang. Salah satu tantangan besar bagi pemerintah adalah menjaga etika birokrat saat melaksanakan tanggung jawabnya berdasarkan keinginan untuk menunjukkan profesionalisme, etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) (Tambayong, 2016).

Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pemerintahan agar berhasil dan tepat diperlukan pegawai pemerintah yang profesional dan diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat secara keseluruhan. Untuk mendapatkan pegawai pemerintah yang profesional memerlukan sumber daya yang berkualitas yang memenuhi persyaratan organisasi.

Menurut (Sianipar, 2001) dalam (Sundarso dkk, 2006) untuk menyatakan bahwasanya untuk dapat menjadi profesional yang dapat memberikan pelayanan yang baik, seseorang harus mempunyai keterampilan dan pengetahuan di bidang pekerjaannya masing-masing, karena pelayanan profesional adalah keterampilan yang dimiliki oleh para profesional. Memiliki pekerjaan yang dapat tanggap terhadap kebutuhan orang lain. Kemudian, Menurut pendapat (Siagian, 2009) dalam (Tambayong, 2016). profesionalisme adalah "keandalan dan komitmen untuk melaksanakan pekerjaan dengan kualitas tinggi, tepat waktu, hati-hati, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Kemudian (Dwiyanto, 2011) menyatakan profesionalisme yaitu "suatu pemahaman atau keyakinan terhadap sikap dan perilaku". Aparatur dalam melaksanakan kegiatan dan pelayanan nasional selalu berlandaskan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesionalitas Aparatur yang mengutamakan kepentingan umum. Sedangkan menurut (Tjokrowinoto, 1996) profesionalisme berarti kemampuan melaksanakan pekerjaan dan memberikan pelayanan publik dengan mutu tinggi dan tepat waktu, serta kemampuan melaksanakan secara sederhana.

Baik di negara maju maupun berkembang, meningkatkan rasa percaya publik terhadap pemerintah, meningkatkan nilai sejahtera publik, dan pengembangan administrasi publik modern merupakan hal yang penting untuk meningkatkan efisiensi dan profesionalitas dari pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut, mengingat PNS pada dasarnya adalah sekelompok profesional, maka sangat diharapkan agar seluruh PNS mempunyai jiwa profesionalisme, yaitu semangat yang mendorong kesadaran diri sebagai profesional. Birokrasi juga dianggap sebagai kekuatan pendorong pekerjaan pemerintah.

Sebab, sangat pentingnya kedudukan birokrasi yang menekankan pada kinerjanya, dan birokrasi berkewajiban membantu pemerintah mencapai keberhasilan.

Proses penyampaiannya harus profesional Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor Nomor 81 Tahun 2010 tentang "Garis Besar Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 " dan Keputusan Menteri Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map reformasi Birokrasi 2015-2019 dan peraturan pemerintah Lainnya. Pemerintah masih berupaya menyelesaikan persoalan pemerintahan yang tidak bersih, kurang akuntabilitas, dan kinerja buruk. Hal ini ditegaskan dalam Reformasi Birokrasi Tahun 2019-2015 yang bertujuan untuk :

1. Birokrasi yang bersih dan akuntabel.
2. Birokrasi yang efektif dan efisien.
3. Birokrasi dengan Pelayanan publik yang berkualitas.

Oleh karena itu, para peneliti mengatakan perlunya pengembangan lebih lanjut terkait profesionalisme pegawai dan berharap pemerintah dapat memberikan perhatian khusus terhadap hal ini. Permasalahan negatif terkait profesionalisme terutama dari sudut pandang bagian pengelolaan keorgansiasian pelayannya publik penting untuk ditanggapi dengan baik dengan selalu melakukan evaluasi secara rutin seperti evaluasi harian, mingguan, sampai dengan bulanan yang sering ditemui di organisasi swasta (Podungge & Aneta, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian (Giuliani, 2019) yang menemukan bahwa pemerintah dituntut untuk melakukan tindakan-tindakan penting dalam mengatasi perubahan mendasar dalam pemikiran dan perilaku birokrat melalui kebijakan reformasi birokrasi serta seluruh sistem yang melingkup pegawai pemerintah. Fokus perubahan reformasi birokrasi diharapkan dapat mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, efektif dan efisien, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam menciptakan tata pemerintah yang bersih dan memiliki kewibawaan, maka yang paling utama pada pembangunan di bidang ketatanegaraan ditujukan pada usaha meningkatkan kinerja birokrasi dan penciptaan kondisi yang kondusif bagi pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta dapat menurunkan tingkatan penyalahgunaan kewenangan di area pemerintah. Kebijakan untuk mencapai birokrasi yang "netral" dalam administrasi publik dan pelaksanaan pemerintahan menghadapi banyak tantangan dalam praktiknya. Yang benar-benar diharapkan masyarakat adalah pelayanan publik yang baik dan sepadan dengan kepentingan publik, dan dirancang khusus untuk menjamin keseimbangan antara kewenangan yang dimiliki masyarakat dan tanggung jawab (akuntabilitas) yang seharusnya diberikan. Namun jika kekuasaan ini disalahgunakan,

maka penyampaian layanan kepada masyarakat bisa gagal dan implementasi program yang telah ditetapkan bisa gagal (Kurniawan, 2000).

Profesionalisme diukur dengan tingkat keahlian yang dimiliki oleh seorang individu, yang sesuai dengan persyaratan pekerjaan yang diberikan kepada individu tersebut oleh organisasi. Artinya dalam menghadapi permasalahan yang muncul, staf pekerja menyesuaikan mekanisme kerja dan cara kerja yang ada untuk membantu mencapai tujuan organisasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa dan masyarakat yang ada (Amin, 2020).

Kemudian, (Kaho, 1997) dalam (Dewi, 2010) menyampaikan bahwa karena unsur manusia merupakan unsur penting dalam pelaksanaan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat. Selanjutnya, dimaksud dengan pelaksana yang baik meliputi kerohanian atau akhlaknya, jujur, tanggung jawab, orang yang banyak melakukan pekerjaan, dan orang yang dapat bertindak sebagai pejabat yang sangat terampil dalam menyelesaikan pekerjaannya. Melalui pengembangan peralatan khusus, keterampilan, integritas, dan sumber daya kreativitas yang dimiliki setiap perangkat, akan menjadi relatif mudah untuk memahami kenyataan yang dihadapinya dan mungkin pemahaman terhadap sumber permasalahan yang mungkin menentang pekerjaan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh (Said, 1996) yang menyatakan bahwa sumber daya pegawai pemerintah yang berkualitas tinggi ditandai dengan sikap sebagai berikut:

1. Bekerja secara profesional,
2. Bekerja secara produktif,
3. Bekerja dengan mengutamakan kualitas,
4. Pengabdian dan integritas terhadap pekerjaan yang bermutu tinggi,
5. Memiliki loyalitas terhadap pekerjaan,
6. Mempunyai kepedulian terhadap masyarakat; keterampilan yang dapat diandalkan;

Sebaliknya, pengembangan sumber daya pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Struktur organisasi pemerintahan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan bila perlu juga harus dilakukan penataan ulang struktur dari lembaga-lembaga yang tidak diperlukan lagi.
2. Meningkatkan kinerja individu dan lebih mengembangkan ketajaman dan keterampilan organisasi terkait dalam pekerjaan pemerintahan melalui pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan intensif.
3. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana kerja Peningkatan dan kuantitas untuk mendukung sehari-hari operasi.

Pengembangan sumber daya pegawai pemerintah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme pegawai pemerintah. Mutu profesionalisme yang pertama pada aparatur ini adalah profesionalisme wirausaha, yaitu kemampuan mengenali peluang pertumbuhan ekonomi yang ada, keberanian mengambil risiko, kemampuan menangkap peluang, dan profesionalisme, yang mana profesionalisme merupakan hal yang utama. Kemampuan manajemen yang khas. Masyarakat dalam transisi menuju masyarakat industri dan industrialisasi. Birokrat negara wajib mempunyai pengetahuan khusus pada bidang tertentu dalam pengelolaan administrasi negara (Dewi, 2010).

Menurut (Islamy, 1998) sesuai dengan hal di atas, fokus utama integritas profesional adalah sebagai usaha secara berkelanjutan dalam peningkatan profesional integrity yang berdampak positif pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Maka, perlu difokuskan pada empat hal penting sb :

1. Kesetaraan

Artinya layanan yang diberikan akan diperlakukan sama.

2. Modal

Kita juga memerlukan perlakuan yang sama terhadap orang dan perlakuan adil terhadap orang. Dalam masyarakat majemuk, mungkin diperlukan perlakuan yang sama terhadap orang, namun tidak perlu memperlakukan orang secara setara.

3. Kesetiaan

Loyalitas kepada institusi, hukum, manajer bawahan, dan rekan profesional.

4. Tanggung Jawab

Seluruh PNS harus bersedia bertanggung jawab atas segala sesuatu yang dilakukannya dan menghindari sindrom bekerja hanya untuk menjalankan perintah atasannya.

Lebih lanjut, kualitas profesionalisme ditopang dengan adanya lima kompetensi:

1. Kemauan untuk terus menunjukkan aktivitas terkait standarisasi yang ideal.

2. Meningkatkan dan menjaga citra profesi. Peningkatan dan Penjagaan terhadap nilai profesi.

3. Kemauan untuk selalu mengambil kesempatan perluasan professional yang memperluas dan meningkatkan kualitas pengetahuan dan keterampilan diri.

4. Menjangkau kualitas dan tujuan professional.

5. Bangga dengan profesinya, yang terlihat dari rasa syukurnya atas pengalaman masa lalunya, ia sangat antusias dengan perannya saat ini dan percaya akan kemungkinan-kemungkinan untuk pengembangan di masa depan.

Ukuran keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara aparatur yang diharapkan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Pelanggan berharap kebutuhannya terpenuhi, akan tetapi mereka tidak ingin harganya diabaikan. Sehingga, seperti yang dinyatakan (Osborn & Gaebler, 1992) yaitu kualitas ditentukan oleh pelanggan, kita perlu memikirkan dari waktu ke waktu tentang tindakan kita ketika melayani masyarakat sebagai pelanggan. Menurut (Djumara, 1996) dalam (Dewi, 2010) faktor manusia dalam pemberian layanan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, proses pemberian layanan harus memperhatikan hal-hal berikut:

1. Kepuasan pelanggan yang lengkap.
2. Menjadikan mutu pelayanan sebagai tujuan utama.
3. Membangun kualitas dalam proses.
4. Terapkan filosofi berbicara berdasarkan fakta.
5. Membangun kemitraan baik secara internal maupun eksternal.

Di sisi lain, pegawai negeri sipil sebagai lembaga negara, baik langsung maupun tidak langsung, dipercayakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan sangat diharapkan dan bahkan diharuskan untuk memahami hal tersebut sebagai bentuk pelayanan yang harus diakui. Pegawai pemerintah dapat memberikan pelayanan prima yaitu (Dewi, 2010) :

1. Faktor Manusia Sejalan dengan rumusan bahwa perilaku pada dasarnya bersifat oportunistik, tanggap terhadap peluang dan tantangan.
2. Dapat mengembangkan kemampuan instrumental dan mencapai terobosan melalui motivasi dan pemikiran kreatif.
3. Memiliki orientasi yang futuristik dan sistematis sehingga risiko-risiko baru dapat diminimalisir.
4. Optimalkan sumber daya khusus.

Sehingga, daripada penjelasan diatas dapat dipahami bahwasanya dalam mewujudkan pelayanan prima oleh birokrasi maka salah satu hal yang penting diperhatikan adalah birokrat. Hal ini dikarenakan birokrat merupakan pihak yang menjadi pelaksana dalam pemberian pelayanan publik. Dalam hal ini sdm atau birokrat perlu memiliki profesionalitas dalam pemberian pelayanan prima karena apabila profesionalitas telah ada pada diri masing-masing aparatur pemerintah atau birokrat maka akan memudahkan mewujudkan pelayanan publik yang baik yang terhindar dari adanya patologi dalam tubuh birokrasi tersebut yang kemudian akan berdampak pada dapat mewujudkan pelayanan prima bagi

masyarakat sehingga akan dapat mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Apabila tingkat kepuasan masyarakat meningkat maka akan berdampak pada kepercayaan publik terhadap pemerintah yang juga ikut meningkat.

SIMPULAN

Pelayanan publik merupakan sesuatu hal paling dasar dan penting bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan melalui pelayanan publik oleh pemerintah dapat memberikan serta bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan public yang baik terdapat bentuk pemberian pelayanan yang lebih baik lagi yang disebut dengan pelayanan prima. Adapun untuk mewujudkan pelayanan prima ini dibutuhkan sdm aparat birokrat yang baik dan berkualitas dalam hal ini yaitu birokrat yang profesional. Dengan adanya profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai pemerintah atau birokrat maka akan data mencapai atau terwujudnya pelayanan yang prima yang dapat memuaskan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 1(2), 137-152.
- Barata, Ateb Adya, 2003. Dasar - Dasar Pelayanan Prima. Jakarta ; PT.Elek Mediakomputindo
- Yusriadi, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7.
- Darwin, E. (2015). Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario1. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1063.
- Dwiyanto, Agus. 2011. Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta. Gadjah mada University Press.
- Frimayasa, A. (2017). Penerapan pelayanan prima untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25-37.
- Hasim, D. (2023). Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 10-13.
- Islami, Irfan. (1998). Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara, Naskah Pidato Guru Besar Ilmu Kebijakan Publik, FIA Universitas Brawijaya Malang.

- Kurniawan, Agung. (2000). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta ; Chama Digit.
- Osborne.D and T.Gaebler. 1992. Reinventing Government; How The Enterpreneurial Spirit is Transforming The Public Sector. Rending Mass: Addison-Wesley.
- Pradana, I. A., Anisa, R., Zahra, H., Kamila, D. F., & Prasetyo, E. (2024). Analisis Patologi Birokrasi dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinang Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 6(1), 27-35.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40-54.
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55-65.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- SK Menpan No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Sundarso dkk. 2006. Teori Administrasi. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tamaela, Eduard Yohannis & Herman, Surijadi. (2014). Analisis Hubungan Kausalitas Budaya Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haullussy Ambon. *Benchmark*, 3(1), 93-108.
- Tambayong, T. C. (2016). Profesionalisme Birokrasi Aparat Pemerintah dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Tomohon Selatan Kota Tomohon. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 3(1), 1169.
- Tjokrowinoto, 1996. "*Pembangunan, Dilema dan Tantangan*". Yogyakarta: PT.Pustaka Pelajar.
- Undang-undangRepublik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Ulhak, Z. (2017). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 14(3).