

**PERAN PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH
KELURAHAN PIPA REJA**

KOTA PALEMBANG

Oleh :

Nama : Muhammad Fernando

NIM : 21.11.035

Program Studi : Administrasi Publik

ABSTRACT

Muhammad Fernando, 21.11.035, 2025, THE ROLE OF PROFESSIONALISM AMONG CIVIL SERVANTS IN IMPROVING PUBLIC SERVICES AT THE VILLAGE OFFICE OF PIPA REJA, PALEMBANG, Department of Public Administration at the State Institute of Public Administration (STIA) Satya Negara Palembang. Main Supervisor (I) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si and Assistant Supervisor (II) Rahmawati, S.H., M.Si.

This study discusses the Role of Professionalism of Civil Servants in Improving Public Services at the Village Office of Pipa Reja, Palembang City. The purpose of this study is to identify and analyze the Role of Professionalism of Civil Servants in Improving Public Services at the Village Office of Pipa Reja, Palembang City.

Two concepts are used in this study: the first concept is professionalism, and the second concept is public service. The study aims to understand how the professionalism of civil servants contributes to improving public service at the Pipa Reja Village Office in Palembang City.

In this study, the author used a descriptive qualitative method. It began with data collection techniques, where the author conducted observations, interviews, and data analysis techniques.

Based on the results of this study, it shows that the role of professionalism of civil servants in improving public services at the Pipa Reja Village Office in Palembang has been implemented to the fullest extent. The results of this study indicate that the professionalism of civil servants in improving public services at the Village Office of Pipa Reja in Palembang City has been optimized, as evidenced by previous interviews regarding creativity, innovation, and responsiveness. Since these three factors are functioning well, public services can be carried out effectively and have a positive impact on the community.

Keywords: Professionalism and Public Service.

ABSTRAK

Muhammad Fernando, 21.11.035, 2025, PERAN PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH KELURAHAN PIPA REJA KOTA PALEMBANG, jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Satya Negara Palembang. Pembimbing utama (I) Tarmizi Endrianto, S.Sos.,M.Si dan Pembimbing Pendamping (II) Rahmawati, S.H., M.Si

Skripsi ini membahas tentang Peran Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Kelurahan Pipa Reja Kota Palembang, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Peran Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Kelurahan Pipa Reja Kota Palembang.

Ada dua konsep yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsep pertama yaitu Profesionalisme dan konsep kedua yaitu Pelayanan Publik, dimana untuk mengetahui bagaimana Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan Pelayanan Publik yang ada di kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif bersifat kualitatif. Diawali dengan Teknik pengumpulan data, pada Teknik pengumpulan data penulis melakukan observasi, wawancara, dan Teknik Analisa data.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Kelurahan Pipa Reja Kota Palembang, sudah terlaksana secara maksimal. Hasil penelitian ini menunjukkan yaitu Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik yang ada di kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang, sudah optimal bisa dilihat dari wawancara sebelumnya baik dari segi kreativitas, inovasi dan responsivitas dan karena ketiga faktor sudah berjalan dengan baik, maka pelayanan dapat di jalankan dengan baik dan dapat berdampak baik bagi masyarakat.

Kata Kunci : Profesionalisme dan Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan profesi yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. ASN memiliki tugas utama untuk melaksanakan kebijakan publik, memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan berkualitas, serta memperkuat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Profesionalisme ASN menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Profesionalisme ASN dapat diartikan sebagai kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional berdasarkan keahlian, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki (Abdurrozzaq, 2017). Profesionalisme mencakup kompetensi teknis, etika, integritas, dan dedikasi terhadap tanggung jawab publik. ASN yang profesional diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan bebas dari intervensi politik maupun praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung memengaruhi kualitas hidup masyarakat. Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Di tingkat kelurahan, sebagai unit pemerintahan terdepan, pelayanan publik memiliki posisi strategis karena menjadi titik awal interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di kelurahan sangat bergantung pada profesionalisme ASN yang bertugas di lingkungan tersebut.

Kantor Lurah Pipa Reja, sebagai salah satu unit pemerintahan di Kota Palembang, memiliki tanggung jawab memberikan layanan administratif seperti pengurusan dokumen kependudukan, pelayanan sosial, dan administrasi lingkungan. Namun, hasil observasi awal menunjukkan adanya beberapa kendala terkait profesionalisme ASN, antara lain kurangnya inovasi dalam pelayanan publik serta rendahnya responsivitas pegawai terhadap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat. Kondisi ini dapat berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran profesionalisme ASN dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana profesionalisme ASN berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik, sekaligus menjadi masukan bagi peningkatan kinerja aparatur di tingkat kelurahan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana Peran Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Pipa Reja.

Tujuan Penelitian

Bagian ini mengemukakan tujuan yang ingin di capai melalui proses penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang.

Manfaat Penelitian

- a Bagi STIA Satya Negara
Sebagai bahan referensi bagi dosen dan mahasiswa dalam menulis karya ilmiah dimasa yang akan datang, dan juga Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi bagi mahasiswa perpustakaan.
- b Bagi Kantor Lurah Pipa Reja,
Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan rujukan untuk meningkatkan profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik.
- c Bagi mahasiswa
melalui penelitian ini memperoleh pengetahuan dan wawasan dalam membandingkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan penerapan yang terjadi dilapangan.
- d Bagi pembaca
Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk menambah pengetahuan baru dan wawasan yang luas tentang profesionalisme Aparatur Sipil Negara Kelurahan Pipa Reja dalam pelayanan publik.

LANDASAN TEORI

Pengertian Peran

Peran Menurut Soerjono Soekanto (1981), adalah ”sikap atau pola perilaku yang diharapkan masyarakat terhadap seseorang yang memegang posisi tertentu dalam suatu kelompok sosial. Peran ini adalah tugas yang diemban oleh seseorang sesuai dengan status sosialnya.” Sedangkan menurut (Ogburn dan Nimkoff), Peran adalah menunjukkan pola budaya yang terkait dengan status tertentu secara keseluruhan oleh karena itu, ini mencakup sikap, nilai sosial, dan perilaku yang dianggap berasal dari masyarakat untuk setiap dan semua individu yang menduduki status tersebut.

Pengertian Profesionalisme

Menurut (Bayuanji, 2017: 15) Menyatakan Profesionalisme sebagai berikut.

“Profesionalisme merupakan sebuah sikap kerja professional yang tiada lain adalah perilaku pegawai yang mengacu kepada kecakapan, keahlian dan disiplin dalam bentuk komitmen dari pada anggota suatu profesi yang mendasari tindakan atau aktifitas seseorang yang merupakan sikap dalam menekuni pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya yang dikuasai dengan melaksanakan aturan-aturan kode etik profesi yang berlaku dalam hubungannya dengan masyarakat untuk menghasilkan kerja yang baik.”

Sedangkan menurut Edo, Christian dan Aji (2017:3) Profesionalisme adalah Peran/kompetensi, artinya suatu kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkat masing masing.

Menurut Siagian (2000) bahwa “Profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan.” Artinya konsep profesionalisme dalam diri aparat diukur dari segi;

- a. Kreatifitas (creativity) yaitu kemampuan aparaturnya untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparaturnya yang kreatif hanya dapat terjadi apabila; terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparaturnya pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif; adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.
- b. Inovasi (innovasi), Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.
- c. Responsifitas (responsivity) yaitu kemampuan aparaturnya dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Pengertian Aparatur Pemerintahan

Aparatur Pemerintah adalah Birokrat (pegawai pemerintah) seorang yang menjadi bagian birokrasi, mempunyai tanggung jawab menjalankan roda pemerintahan sesuai tugas dan fungsi yang diatur dalam peraturan perundangan.

Aparatur Pemerintah merupakan perangkat/alat kelengkapan negara terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Aparatur juga sebagai pelaksana roda birokrasi.

Aparatur Pemerintah yang ada di Instansi Pemerintahan seperti kantor lurah adalah Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 1 Ayat 1 tentang Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil yang disingkat PNS dan Pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja yang disingkat (PPPK) pada instansi pemerintah.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Saiful (2008), “Pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat pengguna fasilitas-fasilitas umum, baik jasa, maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.” Sedangkan menurut Priansa (Rengifurwarin, 2020) “Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, begitu bisa dikatakan bahwa pelayanan publik tidak lepas dari kehidupan bernegara.

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:3), metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data yang valid dengan tujuan menemukan, membuktikan, dan mengembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, serta mengantisipasi permasalahan dalam bidang administrasi dan manajemen. Penelitian ini menggunakan metode lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi untuk memperoleh data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang berfokus pada pengumpulan, penyusunan, dan penguraian data secara deskriptif untuk menggambarkan sifat atau karakteristik suatu fenomena berdasarkan teori yang dipelajari dan realitas yang ditemukan di lapangan. Penelitian ini secara khusus mengkaji *Peran Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang*.

Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2014) “Definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur” seperti yang ada di tabel dibawah ini.

Tabel 2
Definisi Operasional

Konsep	Indikator
Profesionalisme Aparatur Siagian (2000)	1. Kreatifitas (creativity) 2. Inovasi (inovasi) 3. Responsifitas (responsivity)
Pelayanan Publik MENPAN Nomor 63 Tahun 2003	1. Kesederhanaan 2. Kejelasan dan Kepastian 3. Keterbukaan 4. Efisiensi 5. Ekonomis 6. Keadilan 7. Ketetapan Waktu

Informan Penelitian

Sumber informasi untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah para informan yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan penelitian yang dijalankan, yaitu tentang Peran Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang. Mereka adalah Lurah, Sekretaris Lurah, dan Staf Pegawai Kelurahan. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

No	Informan	Jumlah
1	Lurah	1 Orang
2	Sekretaris Lurah	1 Orang
3	Kasi PMK	1 Orang
4	Pegawai	1 Orang
5	Masyarakat	3 Orang
JUMLAH		7 Orang

Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti menguraikan hasil penelitian yang dilaksanakan di Kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang terkait *Peran Profesionalisme Aparatur Sipil Negara*

(ASN) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Data penelitian diperoleh melalui teknik wawancara dengan informan kunci, seperti Lurah, Sekretaris Lurah, Kasi PMK, staf pegawai, serta beberapa masyarakat, disertai dokumentasi langsung di lapangan. Langkah ini dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam mengenai implementasi profesionalisme ASN dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Pipa Reja.

Tahapan penelitian yang dilakukan peneliti meliputi:

1. **Menyusun instrumen wawancara** berupa daftar pertanyaan yang disesuaikan dengan indikator penelitian.
2. **Melakukan pengumpulan data** melalui wawancara kepada informan kunci dan masyarakat serta dokumentasi langsung di lapangan.
3. **Mencatat dan mengutip hasil wawancara** dalam bentuk daftar jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikan kepada narasumber.
4. **Menganalisis data hasil wawancara dan dokumentasi** untuk disusun secara sistematis agar pembahasan dapat terarah dan sesuai dengan fokus penelitian.

Melalui tahapan tersebut, peneliti memperoleh gambaran menyeluruh mengenai bagaimana profesionalisme ASN berperan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang.

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Dengan informasi sebanyak 7 orang. Yaitu Bapak Subhan Pardi, SE., M.Si selaku Kepala Kelurahan Pipa Reja, ibu Riana Yusuf, S.IP., M.Si selaku Sekretaris Lurah Pipa Reja, ibu Susilawati, S.Sos selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (PMK), bapak Muslikhan selaku pegawai kelurahan Pipa Reja, dengan bapak Mulyadi, bapak Ambri, dan ibu Rodiah selaku masyarakat.

Peran Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang

Ada dua konsep yang digunakan peneliti yaitu konsep Profesionalisme Aparatur dan konsep Pelayanan Publik, Berikut uraian hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

A. Profesionalisme

Profesionalisme adalah kemampuan, keahlian atau keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan kreatif, inovasi, dan responsif serta memiliki kualitas, dan juga mutu tinggi.

1. Kreativitas

Kreatifitas (*creativity*) yaitu kemampuan aparaturnya untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi.

Berdasarkan hasil dari wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berbasis Media Sosial yang diberikan oleh Lurah sudah cukup baik, namun masih ada

warga yang belum mengetahui cara mengguakan Media Sosial dalam melakukan pelayanan dikantor Lurah Pipa Reja, Masyarakat lebih banyak datang langsung ke Kantor Lurah Pipa Reja.

2. Inovasi

Inovasi merupakan Kemampuan aparatur dalam memecahkan masalah-masalah pelayanan publik yang sering berkaitan dengan profesionalisme aparatur. Inovasi menunjukkan bahwa ASN menemukan dan melakukan proses kerja baru yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan dan pelayanan menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil dari wawancara maka dapat disimpulkan bahwa inovasi yang dibuat oleh kelurahan sangat membantu bagi masyarakat terutama ibu-ibu yang sering kali susah meluangkan waktu untuk mengurus pemberkasan di kelurahan.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah sagat baik dalam melayani masyarakat yang sangat mendesak dan adakalah Kami membuka layanan ekstra saat ada kebutuhan mendesak, bahkan di luar jam kerja jika diperlukan.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu administrasi, kesehatan, Pendidikan, ataupun infrastruktur.

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa prosedur dalam pelayanan publik sudah sangat baik dan sangat memudahkan masyarakat dalam membuat surat-menyurat yang diinginkannya.

2. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan merujuk pada kemudahan untuk dipahami atau ketidakambiguan dalam sesuatu. Dalam konteks pelayanan publik, kejelasan berarti bahwa informasi, aturan, prosedur, dan persyaratan yang disampaikan kepada masyarakat mudah dimengerti dan tidak membingungkan. Sedangkan kepastian merujuk pada jaminan atau keandalan bahwa sesuatu akan terjadi sesuai dengan yang diharapkan atau dijanjikan. Dalam pelayanan publik, kepastian berarti bahwa masyarakat dapat yakin bahwa layanan yang mereka terima akan dilakukan dengan sesuai prosedur, tepat waktu, dan tanpa perubahan mendadak.

Berdasarkan hasil dari wawancara maka dapat disimpulkan pelayanan yang dibeikan oleh kelurahan pipa reja sudah baik, tetapi ada beberapa prosedur yang kurang dalam hal penyampaian nya. Seperti pembaruan dalam persyaratannya.

3. Keterbukaan

Keterbukaan dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Lurah Pipa Reja sudah melihatkan hasil positif dalam memberikan akses bagi masyarakat untuk memantau proses pelayanan, adanya papan informasi, penjelasan langsung dari petugas dan menyebarkan melalui online, namun sepenuhnya belum efektif, dan merata dikarenakan beberapa warga masih ada yang belum mengerti menggunakan aplikasi atau gptek.

4. Efisiensi

Efisiensi dalam pelayanan adalah kemampuan suatu instansi atau lembaga pelayanan publik dalam menggunakan sumber daya (waktu, tenaga, biaya, dan fasilitas) secara optimal untuk menghasilkan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat, dengan seminimal mungkin.

Berdasarkan dari wawancara maka dapat disimpulkan proses pelayanan di kantor lurah udah sangat cepat dari sebelumnya. Terkadang juga ada hari-harinya pelayanan jadi lambat yang biasanya diakibatkan adanya kegiatan di kantor lurah tersebut.

5. Ekonomis

Ekonomis dalam pelayanan publik artinya kita menjalankan proses pelayanan dengan menggunakan sumber daya baik itu waktu, tenaga, maupun dana, secara efisien dan efektif, tanpa membuang-buang atau menggunakan secara berlebihan.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan biaya operasional pelayanan kantor lurah Pipa Reja sudah sederhana dan sangat baik dalam mengoptimalkannya.

6. Keadilan

Keadilan dalam pelayanan publik berarti setiap warga masyarakat mendapatkan hak yang sama untuk memperoleh layanan tanpa adanya perbedaan perlakuan. Ini artinya, siapa pun apapun latar belakangnya, status sosial, agama, atau sukunya berhak mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Berdasarkan hasil dari wawancara maka dapat disimpulkan tidak adanya diskriminasi dalam hal pelayanan yang ada di kantor lurah pipa, semuanya mengikuti SOP atau prosedur, adakalanya tidak mengikuti SOP atau mendahului orang lain dikarenakan faktor usia atau lansia yang mengharuskan didahulukan.

7. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan berarti bahwa setiap layanan administrasi yang diberikan oleh kantor lurah seperti pembuatan surat pengantar, pengesahan dokumen, atau pengurusan KTP/KK, harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau dijanjikan kepada warga.

Berdasarkan hasil dari wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor lurah Pipa Reja sudah sesuai dan tepat waktu adakalanya tidak sesuai yang dijanjikan dikarenakan tidak adanya staf atau yang bersangkutan yang mengakibatkan keterlambatan dalam pembuatan surat-menyurat.

PEMBAHASAN

Peran Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Peran Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang*. Pembahasan mengacu pada dua konsep utama, yaitu **Profesionalisme ASN** dan **Pelayanan Publik**, yang dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci dan didukung teori relevan.

A. Profesionalisme

Profesionalisme adalah kemampuan, keahlian atau keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan kreatif, inovatif dan responsif serta memiliki kualitas, mutu tinggi.

1. Kreatifitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan kunci Di Kantor Lurah Kelurahan Pipa Reja serta informan tambahan yaitu masyarakat di lingkungan kelurahan Pipa Reja, ditemukan bahwa kreativitas di Kantor Lurah Pipa Reja diciptakan melalui pemanfaatan media sosial, seperti WhatsApp, Facebook, dan Instagram, sebagai sarana untuk menyampaikan informasi dan melayani kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan media sosial ini dinilai cukup efektif karena mampu mempercepat penyebaran informasi dan mempermudah komunikasi antara aparatur kelurahan dan warga.

Dalam Teori kreativitas menurut Munandar (dalam Irwanto, 2002 :185) ”kreatifitas menciptakan hal-hal yang baru sangatlah penting dalam memberikan solusi dari berbagai masalah dinamika organisasi khususnya bagi instansi pemerintah.”

Bila dianalisis dengan menggunakan pendekatan teori tersebut, maka peran profesionalisme dalam mendukung kreativitas ASN dalam meningkatkan pelayanan publik terbilang cukup berhasil. Kreativitas yang dimaksud terlihat dari kemampuan aparatur dalam menghadirkan inovasi-inovasi pelayanan, seperti pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sebagian masyarakat dalam menggunakan media sosial atau yang disebut sebagai gap teknologi (gaptek).

2. Inovasi

“Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kelurahan Pipa Reja, ditemukan bahwa inovasi melalui berbagai bentuk inovasi, seperti pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi atau layanan administrasi berbasis daring melalui WhatsApp dan Website, telah membantu mempercepat penyebaran informasi, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Dalam teori inovasi menurut Paul A. Sabatier (2019) ia menekankan ”pentingnya inovasi sebagai alat untuk mencapai tujuan kebijakan publik. Paul berpendapat bahwa inovasi harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat, memperbaiki kinerja organisasi publik, dan mendukung tercapainya hasil kebijakan yang efektif.”

Berdasarkan teori Paul dan temuan di lapangan, profesionalisme ASN dalam mendukung inovasi pelayanan publik di Kelurahan Pipa Reja tergolong cukup baik. Inovasi terlihat dari pemanfaatan media sosial dan layanan daring melalui WhatsApp serta website <https://sidemang.palembang.go.id> untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, keterbatasan kepemilikan smartphone dan kemampuan digital sebagian warga menimbulkan kesenjangan layanan antara masyarakat yang melek teknologi dan yang tidak.

3. Responsivitas

Hasil penelitian di Kelurahan Pipa Reja menunjukkan bahwa aparatur memiliki tingkat responsivitas yang tinggi. Mereka sigap dalam memberikan pelayanan, terutama saat menghadapi situasi mendesak. Bahkan, layanan tambahan di luar jam kerja bersedia dibuka jika diperlukan, sebagai bentuk tanggung jawab terhadap kebutuhan warga.

Berdasarkan teori responsivitas yang dikemukakan oleh Siagian (2000:165) ”responsivitas adalah Sebagai bentuk kemampuan birokrasi dalam mengantisipasi dan menanggapi aspirasi baru, kebutuhan baru dan tuntutan baru dari masyarakat.”

Jika dianalisis menggunakan pendekatan teori tersebut , maka peran profesionalisme dalam mendukung responsivitas sudah sangat baik, ini Hal ini terlihat dari

kesigapan aparaturnya dalam menghadapi berbagai situasi, terutama pada kondisi mendesak yang membutuhkan penanganan cepat.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu administrasi, kesehatan, Pendidikan, ataupun infrastruktur.

1. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil wawancara di Kelurahan Pipa Reja, dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan publik yang diterapkan telah memenuhi kriteria kesederhanaan tersebut. Masyarakat merasa sangat terbantu karena proses pengurusan surat-menyurat berjalan dengan mudah dan cepat, tanpa harus menghadapi Prosedur yang rumit.

Berdasarkan Kebijakan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang kesederhanaan dalam pelayanan publik, Sejalan dengan itu menurut Dedy Afrizal (2019:3) “kesederhanaan merupakan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat.”

“Berdasarkan teori Dedy Afrizal dan temuan di lapangan, maka pelayanan publik dalam kesederhanaan tergolong cukup berhasil. Hal ini terlihat dari upaya aparaturnya Kelurahan Pipa Reja yang mampu menyederhanakan prosedur pelayanan, sehingga masyarakat merasa terbantu dalam mengurus administrasi tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit. Proses pengurusan surat-menyurat berjalan dengan cepat dan jelas, serta persyaratan yang ditetapkan mudah dipahami oleh masyarakat.

2. Kejelasan dan Kepastian

Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Pipa Reja, pelayanan yang diberikan kelurahan sudah baik dalam hal kejelasan dan kepastian. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada aspek pembaruan persyaratan yang kurang disampaikan secara efektif kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan beberapa warga merasa kurang mendapatkan informasi terbaru mengenai prosedur administrasi yang harus diikuti.

Berdasarkan Kebijakan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik, Sejalan dengan itu menurut teori yang dikemukakan oleh Hendrayady (2022: 43) “Kejelasan dimana adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan yang meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas dan mudah dimengerti, sedangkan kepastian waktu dimana pelaksanaan pelayanan publik harus dalam kurun waktu yang telah ditentukan.”

Jika dianalisis berdasarkan teori tersebut, maka pelayanan di Kelurahan Pipa Reja sebagian besar telah memenuhi prinsip kejelasan dan kepastian karena prosedur dan tata cara pelayanan sudah cukup jelas serta pelaksanaannya sesuai dengan waktu yang

ditentukan. Namun, kendala dalam penyampaian pembaruan persyaratan menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan pada aspek penyebaran informasi agar masyarakat lebih memahami prosedur terbaru dan tidak mengalami kebingungan dalam mengurus administrasi.

3. Keterbukaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci seperti Lurah , Sekretaris Lurah ,Kasi PMK ,Staff Pegawai Kantor Lurah dan masyarakat sebagai informan secara langsung guna memperoleh data yang akurat di Kelurahan Pipa Reja. telah menunjukkan hasil positif dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui pemasangan papan informasi, penjelasan langsung oleh petugas, serta penyebaran informasi secara online.

Berdasarkan Kebijakan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang keterbukaan dalam pelayanan publik, Sejalan dengan itu menurut Teori yang dikemukakan oleh Prita dan Rindri (2024: 45) bahwa “Keterbukaan informasi publik merupakan prinsip yang mendasar dalam negara demokrasi, di mana akses terhadap informasi menjadi hak setiap warga negara. Aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi yang akurat, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat sebagai bentuk transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.”

Berdasarkan hasil wawancara dan teori keterbukaan pelayanan publik menurut Prita dan Rindri, dapat disimpulkan bahwa Praktik keterbukaan pelayanan publik di Kelurahan Pipa Reja telah berjalan baik dan mendukung kepercayaan masyarakat serta menciptakan pelayanan yang transparan dan akuntabel. Namun, sebagian warga, terutama lansia dan yang kurang familiar dengan teknologi, masih mengalami kesulitan memahami informasi melalui papan pengumuman atau media online..

4. Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Pipa Reja, proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur sudah menunjukkan tingkat efisiensi yang baik. Pelayanan dirasakan lebih cepat dibandingkan dengan sebelumnya, yang menunjukkan adanya perbaikan dalam pengelolaan waktu dan tenaga kerja.

Berdasarkan Kebijakan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang efisiensi dalam pelayanan publik, Sejalan dengan itu menurut Teori Monoarfa (2012: 6) “Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.”

Berdasarkan teori Monoarfa dan temuan di lapangan, efisiensi pelayanan publik di Kelurahan Pipa Reja tergolong cukup baik, terlihat dari perbaikan manajemen waktu, penghematan biaya, dan tetap terjaganya kualitas layanan. Namun, efisiensi belum

sepenuhnya konsisten karena sesekali terjadi keterlambatan akibat kegiatan internal kelurahan seperti rapat atau acara kedinasan.

5. Ekonomis

Berdasarkan hasil wawancara di Kelurahan Pipa Reja, bahwa biaya operasional dalam proses pelayanan sudah disusun secara sederhana dan efisien, namun tetap mampu mendukung kualitas pelayanan yang optimal. Aparatur kelurahan mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada tanpa melakukan pemborosan.

Berdasarkan Kebijakan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Ekonomis dalam pelayanan publik, Sejalan dengan itu menurut teori Dwiyanto (2006) “merupakan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang menekankan efisiensi dan penghematan sumber daya dalam pelaksanaannya, sehingga pelayanan yang diberikan tidak boros namun tetap memenuhi standar kualitas.”

Jika dianalisis dengan menggunakan pendekatan teori tersebut, maka ekonomis dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Pipa Reja sudah sangat baik, karena aparatur mampu menerapkan prinsip efisiensi dan penghematan sumber daya tanpa mengurangi mutu pelayanan..

6. Keadilan

Hasil penelitian di Kelurahan Pipa Reja menunjukkan bahwa pelayanan di kantor lurah telah menerapkan prinsip keadilan dengan baik. Aparatur konsisten mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga tidak ada diskriminasi, namun warga lanjut usia tetap mendapat prioritas sebagai bentuk layanan humanis yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Kebijakan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang keadilan dalam pelayanan publik, Sejalan dengan itu menurut teori Khoiron (2017:12) “ keadilan adalah memperlakukan hal yang sama kepada sesuatu sama dan sebaliknya, memperlakukan hal yang berbeda kepada sesuatu yang berbeda.” Artinya, dalam konteks pelayanan publik, keadilan berarti memberikan perlakuan yang proporsional kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing.

Jika dianalisis berdasarkan teori tersebut, maka prinsip keadilan di Kantor Lurah Pipa Reja telah diterapkan secara tepat, karena aparatur mampu memperlakukan warga secara setara sesuai SOP, sekaligus memberikan perlakuan khusus kepada warga lanjut usia sebagai bentuk keadilan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan mereka.

7. Ketetapan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara di Kelurahan Pipa Reja, pelayanan yang dilakukan oleh pegawai umumnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan waktu yang dijanjikan. Masyarakat mendapatkan layanan secara tepat waktu sehingga meningkatkan efisiensi dan kepercayaan terhadap kelurahan.

Berdasarkan Kebijakan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang kesederhanaan dalam pelayanan publik, Sejalan dengan itu menurut teori Indrawati dkk (2017: 14) adalah “pelaksanaan pelayanan umum yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.” Hal ini berarti setiap layanan yang diberikan kepada masyarakat harus diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dalam prosedur operasional. Ketepatan waktu menjadi ukuran efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta mencerminkan disiplin dan profesionalitas aparatur pemerintah..

Jika dianalisis berdasarkan teori tersebut, maka Pelayanan di Kelurahan Pipa Reja umumnya telah memenuhi prinsip ketepatan waktu, menunjukkan efisiensi dan profesionalitas serta membangun kepercayaan masyarakat. Namun, masih terjadi keterlambatan akibat ketidakhadiran staf, sehingga diperlukan pengelolaan SDM yang lebih baik agar konsistensi ketepatan waktu terjaga.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Pipa Reja mengenai Profesionalisme dalam pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme ASN di Kantor Lurah Pipa Reja Sudah cukup optimal. Terlihat dari kemampuan aparatur dalam bekerja secara kreatif, inovatif dan responsif. ASN mampu menyelesaikan tugas sesuai prosedur dan kebutuhan masyarakat. Namun, peningkatan kompetensi dan kedisiplinan masih dibutuhkan agar profesionalisme dapat terjaga secara konsisten dan berkelanjutan.

Dan juga dalam Pelayanan Publik di Kantor Lurah Pipa Reja Kota Palembang telah berjalan cukup baik dengan menerapkan prinsip kesederhanaan, keterbukaan, efisiensi, dan keadilan, masyarakat terasa terbantu dengan pelayanan administrasi yang cepat dan jelas, Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas dan kurangnya konsistensi beberapa pegawai, Profesionalisme aparatur menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

SARAN

Berdasarkan hasil dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran, untuk profesionalisme dalam pelayanan publik harus menjaga agar konsisten dalam pelayanan publik dan juga harus ditingkatkan lagi dalam pelayanan agar jadi lebih baik lagi, dalam pelayanan publik ASN harus meningkatkan lagi soal konsistensi dalam Pelayanan yang ada di kantor Lurah. selalu mengikuti peraturan yang diterapkan di kantor Lurah SOP agar pelayanan selalu terjaga dengan baik dan juga berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrozzaq Hasibuhan. 2017. Etika profesi : Profesionalisme Kerja : Universitas Islam Sumatera Utara
- Afrizal, Dedy. 2019. Pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik.: Jurnal Administrasi Publik & Bisnis. Vol. 1(1).Hlm.1-8
- Budihargo, Bayuaji. 2017. *Profesionalisme Ditinjau Dari Factor Demografis (Jenis Kelamin,, Usia Dan Tingkat Pendidikan) Pada Karyawan Tetap Administratif Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. Bachelor Thesis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edo Rinaldo, Christian M, Marpaung dan Aji Hogantara. 2017. *Peta Jalan UKM 4.0: Profesional, Produktif, Kreatif, dan Entrepreneurial*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. 2002. *Pelayanan Publik* : 123dok
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*
- Monoarfa, Heryanto. 2012. Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*. Vol. 5(1) Hlm. 6
- Prita Rara Ulumiyah, Rindri Andewi Gati. 2024. Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategi Humas Pemerintahan Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Portal Website Ppid Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*. Vol. 6 No. 1 Hlm 45.
- sedaKhoiron. 2017. Pelayanan Publik Dan Keadilan Sosial. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 2(1) Hlm. 12
- Saiful,.dkk. 2008, “*Reformasi Pelayanan Publik*, Malang”, Averroes Press
- Sedarmayanti, 2007. *Manajemen SDM dan Reformasi Birokrasi*, Bandung, PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2004. Pengertian Profesionalisme, Alfabed
- Siagian, Sondang P, 2000, *Administrasi Pembangunan*, Bumi Aksara Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabath
- Syafie. 2003. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan publik, Jakarta : Yudhistira
- Widodo. 2005. Pengetahuan dan Keterampilan Profesionalisme. Bandung : Alfabath

Sumber -Sumber Lain

Undang-Undang MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang kementrian pendayagunaan aparatur negara.