

PROFESIONALISME PETUGAS UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Desiska Ardiyanti

Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Kampus Bina Widya
Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract: Professionalism Officer Technical Implementation Unit Office of Population and Civil Registration. The research objective was to determine the technical professionalism of officers of the Department of Population and Civil Registration Bukitraya subdistrict in service to the community. The research approach is qualitative. The informants is Head of Unit, Head of Administration and Executive Staff. Data collecting technique is interview, observation and documentation. Analysis of data using an interactive model. The results showed that the professionalism of workers in the public services is still low. Factors that influence is because the officers do not understand tupoksinya well.

Keywords: professionalism, responsiveness, innovation, leadership, rewards.

Abstrak: Profesionalisme Petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui profesionalisme petugas pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya dalam pelayanan pada masyarakat. Pendekatan penelitian adalah kualitatif. Informan penelitian adalah Kepala UPT, Kepala Tata Usaha dan Staf Pelaksana. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme petugas dalam pelayanan pada masyarakat masih rendah. Factor yang mempengaruhinya adalah karena petugas belum memahami tupoksinya dengan baik.

Kata kunci: profesionalisme, responsifitas, inovasi, kepemimpinan, penghargaan.

PENDAHULUAN

Bangsa Indonesia selalu dihadapkan kepada masalah bagaimana membangun pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance and clean government*). Birokrasi yang diharapkan mampu menjadi motivator dan sekaligus menjadi katalisator pembangunan, tidak mampu menjalankan perannya sebagai birokrasi modern dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi dan merespons aspirasi publik kedalam kegiatan dan program organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Perspektif administrasi publik indonesia dikenal berbagai macam patologi yang membuat birokrat atau aparat tidak profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya antara lain adalah rendahnya motivasi untuk melakukan perubahan dan inovasi. Patologi ini terjadi sebagai konsekuensi dari keseluruhan perilaku dan gaya manajerial yang sering digu-

nakan oleh manajemen puncak (*The strategi-apex*) pada hirarki organisasi publik.

Baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi sangat terkait dengan kemampuan dan kualitas dari birokrasi itu sendiri. Kemampuan birokrat pemerintahan selain dibentuk melalui pengembangan dan peningkatan pegetahuan dan keahlian individu juga sangat dipengaruhi oleh sistem organisasi tersebut seperti orientasi kerja, struktur organisasi, model kepemimpinan serta renumerasi yang diterima oleh aparatur. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru sebagai salah satu instansi publik yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan proses pelayanan berupa pencatatan dan penerbitan administrasi kependudukan yang dapat berfungsi sebagai alat bukti yang sah dalam menentukan kedudukan seseorang seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga,

dan legalisasi administrasi kependudukan lainnya. Adapun dari *output* atau hasil produk yang dikeluarkan tentunya harapan masyarakat kepada kinerja instansi tersebut sangat besar dalam melayani masyarakat secara cepat dan optimal. Pengamatan penulis dilapangan pada saat pra penelitian, kurangnya petugas yang menguasai komputer menjadi salah satu ukuran masih banyaknya petugas yang kurang beradaptasi dengan kemajuan dan perkembangan saat ini. Bahwa komputer merupakan sarana penunjang dalam mempercepat suatu pekerjaan dan menjadi suatu yang sangat penting saat ini.

Menurut Ancok (2000) dijelaskan tentang pengukuran profesionalisme yaitu: 1). *Kemampuan beradaptasi*, Kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan fenomena global dan fenomena nasional; 2). Mengacu kepada misi dan nilai (*mission & nilai values-driven professionalism*); 3). Birokrasi memposisikan diri sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan dalam mewujudkan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai organisasi. Tjokrowinoto (1996) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi. Sedangkan menurut Siagian (2000) konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi; Keatifitas (*creativity*), Inovasi (*innovasi*), Responsifitas (*responsivity*.)

Menurut Siagian (2000) faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui profesionalisme Petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *kualitatif*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan

wawancara, dokumentasi dan observasi. Penelitian ini dilaksanakan pada UPT Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru. Subjek penelitian adalah yang dianggap mempunyai informasi yang dibutuhkan di wilayah penelitian atau informan kunci. Adapun yang menjadi informan adalah Kepala UPT/ Kepala TU (*manager*), dan Staf/petugas (*staff operation*). Namun, dalam penelitian ini juga tidak menutup kemungkinan untuk mengambil dari masyarakat yang sedang berinteraksi dengan Petugas Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya. Teknik analisis data menggunakan model interaktif mulai dari pengumpulan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan.

HASIL

Profesionalisme petugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru dalam pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan masih rendah yang terbukti dari rendahnya responsifitas yang dibuktikan dengan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dan respon petugas yang belum cepat didalam melayani masyarakat serta menanggapi keluhan dari masyarakat. Inovasi dari petugas dalam melayani masyarakat yang belum ada, dibuktikan dari tidak adanya perubahan untuk mempercepat mekanisme pelayanan, serta penggunaan teknologi informasi yang belum maksimal. Hal-hal tersebut dipengaruhi oleh: a). Petugas yang ada masih menjalankan tugas berdasarkan rutinitas belaka tanpa memahami apa yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta apa yang menjadi tujuan akhir dari organisasi. Dengan tidak adanya pemahaman serta orientasi tugas yang berdasarkan tupoksi, visi-misi dan tujuan dari organisasi tentunya akhirnya bisa membawa kepada inefisiensi dan kurangnya efektifitas dari jalannya organisasi pemerintahan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya; b). Pemahaman nilai dari petugas belum sesuai dengan nilai-nilai yang dikembangkan dan diharapkan sesuai dengan visi, misi dan tujuan dari UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya yaitu bagaimana melayani

secara optimal sehingga terciptanya kepuasan dari masyarakat pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan; c). Gaya kepemimpinan sangat mempengaruhi kinerja dari para petugas. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Kepala UPT selaku pimpinan sudah menekankan kepada bawahan bahwa pentingnya pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tujuan utama dari organisasi. Namun hal tersebut tidak saja langsung diikuti oleh petugas karena masih kurang tegasnya pimpinan dalam memperingati bawahan serta pentingnya memotivasi petugas sehingga terpacu untuk melakukan kinerja secara optimal; d). Ketidakmampuan Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru dalam pengambilan keputusan sehingga berpengaruh besar terhadap profesionalisme dari petugas dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Petugas tentunya tidak dapat bekerja sesuai dengan tupoksi, serta visi, misi dan tujuan dari organisasi jika pimpinan tidak dapat mengambil keputusan-keputusan yang konkrit menyangkut permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam tubuh organisasi yang telah dijelaskan sebelumnya; e). Tidak adanya pemberian penghargaan kepada petugas agar dapat menambah motivasi untuk dapat bekerja secara optimal dalam melayani masyarakat dan f). Dasar dalam pemberian penghargaan tidak sesuai dengan apa yang diberikan kepada aparat birokrasi khususnya aparat birokrasi yang telah bekerja dengan baik atau berprestasi. Pemberian insentif atau bonus serta promosi jabatan yang tidak berdasarkan kinerja yang telah dilakukan menyebabkan tidak adanya motivasi dari petugas untuk bekerja secara optimal. Tentunya hal ini menyebabkan rendahnya kinerja petugas yang berimplikasi kepada tidak profesionalnya aparat dalam kerjanya sebagai pelayan masyarakat.

PEMBAHASAN

Profesionalisme seperti yang dikemukakan Tjokrowinoto (1996) adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Profesionalisme aparatur negara tidak hanya

menyangkut keahlian dan kemampuan dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya tetapi juga menyangkut kemampuan beradaptasi dengan perubahan lingkungan dalam mengrespon aspirasi publik dan melakukan inovasi yang pada akhirnya pekerjaan lebih mudah dilaksanakan. Rendahnya profesionalisme petugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya dalam pelayanan pada masyarakat tidak terlepas dari rendahnya kemampuan petugas dalam mengrespon aspirasi masyarakat, berapa keluhan masyarakat dalam pembuatan kartu penduduk dan akte kelahiran yang tidak selesai pada waktunya. Penjelasan keterlambatan penyelesaian dokumen-dokumen kependudukan oleh petugas ditanggapi dengan sikap yang kurang memuaskan masyarakat dan terkadang bahkan menjengkelkan masyarakat. Kekurangpuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan petugas, menjadikan masyarakat terkadang minta bantuan pada orang lain seperti teman penelitian Putri Vara Dina (2015) tentang kinerja pelayanan pengurusan Sertifikat Tanah pada Badan Pertanahan Nasional Pekanbaru. Keluhan masyarakat yang belum direspon dengan baik oleh petugas, menandai bahwa profesionalisme aparatur pemerintah masih jauh dari apa yang diharapkan masyarakat, sebagai pengguna jasa pelayanan. Pada hal dalam proses pengurusan dokumen-dokumen kependudukan UPT Disdukcapil Kecamatan Bukitraya telah menggunakan perangkat teknologi komputerisasi. Namun pelayanan yang diberikan masih belum maksimal seperti yang diinginkan masyarakat dengan proses yang tepat dan cepat, karena proses produk akhir pelayanan tidak dapat diselesaikan pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya tapi harus melalui verifikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan Kementerian Dalam Negeri. Melalui proses birokrasi yang panjang inilah efisiensi administrasi kependudukan belum dapat terwujud dan ditambah lagi masih ditemukan sikap dan prilaku petugas/aparat yang arogan, yang tidak berorientasi pada visi dan misi organisasi. Visi dan misi organisasi belum dipahami dengan baik oleh petugas UPT karena latar pendidi-

kan mereka juga belum relevan dengan jabatan dan tugas pokoknya. Petugas UPT Didukcapil Kecamatan Bukitraya masih menjalankan berdasarkan rutinitas belaka tanpa memahami apa yang menjadi tujuan akhir dari organisasi. Rendahnya pemahaman petugas, menggambarkan bahwa masih kurang profesionalisme petugas dan akhirnya membawa kurang efektifnya tujuan organisasi.

SIMPULAN

Profesionalisme petugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru dalam pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan masih rendah. a). Rendahnya responsifitas yang dibuktikan dengan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dan respon petugas yang belum cepat didalam melayani masyarakat serta menanggapi keluhan dari masyarakat; b). Inovasi dari petugas dalam melayani masyarakat yang belum ada dengan dibuktikan dari tidak adanya perubahan untuk mempercepat mekanisme pelayanan, serta penggunaan teknologi informasi yang belum maksimal. Hal-hal tersebut dipengaruhi oleh: a). Pemahaman terhadap visi dan misi yang masih rendah yang dibuktikan dengan pemahaman petugas masih menjalankan tugas berdasarkan rutinitas belaka tanpa memahami apa yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta apa yang menjadi tujuan akhir dari organisasi. Dengan tidak adanya pemahaman serta orientasi tugas yang berdasarkan tupoksi, visi-misi dan tujuan dari organisasi tentunya akhirnya bisa membawa kepada inefisiensi dan kurangnya efektifitas dari jalannya organisasi pemerintahan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya. Pemahaman nilai dari petugas belum sesuai dengan nilai-nilai yang dikembangkan dan diharapkan sesuai dengan visi, misi dan tujuan dari UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya yaitu bagaimana melayani secara optimal sehingga terciptanya kepuasan dari masyarakat pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan; b). Gaya kepemimpinan sangat mempengaruhi kinerja dari para petugas. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Kepala UPT selaku pimpinan sudah me-

nekankan kepada bawahan bahwa pentingnya pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tujuan utama dari organisasi. Namun hal tersebut tidak saja langsung diikuti oleh petugas karena masih kurang tegasnya pimpinan dalam memperingati bawahan serta pentingnya memotivasi petugas sehingga terpacu untuk melakukan kinerja secara optimal. Ketidakmampuan Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru dalam pengambilan keputusan sehingga berpengaruh besar terhadap profesionalisme dari petugas dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Petugas tentunya tidak dapat bekerja sesuai dengan tupoksi, serta visi, misi dan tujuan dari organisasi jika pimpinan tidak dapat mengambil keputusan-keputusan yang konkrit menyangkut permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam tubuh organisasi yang telah dijelaskan sebelumnya; c). Tidak adanya pemberian penghargaan kepada petugas agar dapat menambah motivasi untuk dapat bekerja secara optimal dalam melayani masyarakat. Dasar dalam pemberian penghargaan tidak sesuai dengan apa yang diberikan kepada aparat birokrasi khususnya aparat birokrasi yang telah bekerja dengan baik atau berprestasi. Pemberian insentif atau bonus serta promosi jabatan yang tidak berdasarkan kinerja yang telah dilakukan menyebabkan tidak adanya motivasi dari petugas untuk bekerja secara optimal. Tentunya hal ini menyebabkan rendahnya kinerja petugas yang berimplikasi kepada tidak profesionalnya aparat dalam kinerjanya sebagai pelayan masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

- Ancok, Djamaluddin, *Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis*, 1999, (makalah).
- Siagian, Sondang P, *Patologi Birokrasi*, Galia Indonesia, Jakarta, 1994.
- Tjokrowinoto, Muljarto, *Pembangunan Dilema dan Tantangan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1996.
- Putrid Vara Dina. 2015. *Analisis Kinerja Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru*. Tesis, tidak dipublikasi. Program Magister Ilmu Administrasi. FISIP Universitas Riau.