

TERCIPTANYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PERAN PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI (Studi Kasus Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tuban)

Selly Dwi Octavia¹, Yaqub Cikusin², Khoiron³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: SellydwiOctavia3@gmail.com*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan sebuah daerah dalam menjalankan pemerintahannya khususnya dalam bidang administrasi, akan tetapi fenomena yang terjadi banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan yang dirasa terkesan berbelit-belit sehingga banyak membuang-buang waktu serta banyaknya terjadi kesalahan penulisan dokumen, oleh karena itu Mall Pelayanan Publik dihadirkan sebagai jawaban dari sebuah permasalahan yang kerap kali dikeluhkan masyarakat. MPP mengusung sistem satu pintu yang diharapkan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen, sehingga masyarakat cukup memberikan berkasnya kemudian dokumen yang dibutuhkan akan selesai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik & Profesionalisme Kerja Pegawai

Pendahuluan

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi di era saat ini, banyak sekali terjadi perubahan di berbagai aspek kehidupan masyarakat, salah satunya yaitu perubahan mengenai kemudahan masyarakat dalam berkomunikasi, memperluas pengetahuan, dan memperoleh informasi secara cepat dan akurat. Dengan demikian Masyarakat semakin lama semakin *smart* dan semakin *well informed* sehingga masyarakat memiliki kecenderungan “menuntut lebih” atas layanan publik yang diterima atau dirasakannya.

Hal tersebut selaras dengan yang telah disampaikan oleh wakil presiden Ma'ruf Amin “Dinamika masyarakat menuntut pelayanan publik yang lebih cepat dan mudah. Penyelenggaraan pelayanan publik ke depan harus semakin sederhana dan kompetitif, seiring penggunaan teknologi yang semakin masif”.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Selaras dengan itu Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menyatakan bahwa, pemerintahan dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Penilaian kinerja birokrasi publik yang baik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.

Oleh karena itu pelayanan publik merupakan salah satu fungsi hakiki pemerintah dan merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan oleh aparatur pemerintahan (birokrasi pemerintah) secara optimal dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan publik. Pelayanan yang baik adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau instansi.

Akan tetapi dalam realitasnya kualitas pelayanan publik secara umum masih dapat dikatakan kurang baik, ini berdampak kepada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Masyarakat saat ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya pelayanan.

Dengan demikian maka tidak bagi orang lebih memilih menggunakan jasa orang lain mengurusnya atau meminta tolong kepada petugas yang bersangkutan untuk memprosesnya lebih cepat dengan iming-iming imbalan, hal inilah yang menjadi akar dari permasalahan pungutan liar yang kerap terjadi di masyarakat.

Ditambah lagi dengan keluhan seorang warga yang menyatakan bahwa KK (Kartu Keluarga) saya namanya salah semua, tidak sama dengan KTP. Jadinya tidak bisa dipakai apa-apa dan harus dibenahi. Tapi saya bawa ke sini dukcapil, disuruh bawa ke Kecamatan. Padahal saya ke sini disuruh petugas Kecamatan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis mengasumsikan masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi sehingga menghambat kualitas pelayanan publik itu sendiri, yang pertama mengenai prosedur yang di terapkan yang terkesan usang dan berbelit-belit sehingga menyulitkan bagi warga, selain menyulitkan disisi lain membutuhkan waktu yang tidak sebentar sehingga menghambat aktivitas rutinan yang harus seseorang lakukan seperti melakukan pekerjaan sehingga bagi yang memiliki kesibukan dan tidak mau ribet lebih memilih jalur menggunakan jasa orang lain ataupun petugas yang bersangkutan untuk memprosesnya dengan di beri imbalan.

Dengan kerumitan yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar, biaya transportasi yang tidak sedikit karena beberapa warga jauh dari kantor dukcapil, ditambah membutuhkan tenaga lebih banyak karena harus pergi ketiga tempat berbeda terkadang ada juga yang mengalami salah cetak pada identitasnya sehingga harus di proses ulang yang disebabkan kelalaian para pegawainya dalam input data. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai pada di Kabupaten Tuban belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan baik atau dengan kata lain produktivitas kerjanya masih kurang sehingga kemudian tentunya akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Oleh karena itu perlu adanya inovasi untuk memperbaiki sistem pelayanan publik yang berbelit-belit, setidaknya terdapat 5 aspek pelayanan publik dikatakan berinovasi yakni apabila hadir dengan pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru dan penemuan baru, maka dengan demikian sebagai wujud inovasi untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas maka pemerintah Kabupaten Tuban membangun Mall Pelayanan Publik (MPP).

Mall Pelayanan Publik menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik

Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan kehadiran Mall Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mall Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, akseibilitas dan Kenyamanan.

Hal ini selaras dengan yang di utarakan bupati Fathul Huda "pembangunan MPP ini merupakan jawaban dari keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terintegrasi. MPP ini jawaban untuk mewujudkan pelayanan publik yang tersentral di satu tempat dengan pelayanan yang berintegritas tanpa ada pungli-pungli."

Mall Pelayanan Publik sejatinya tidak hanya semata-mata menyuguhkan konsep pelayanan yang nyaman, aman dan cepat. Akan tetapi, juga mampu menyuguhkan pelaksana pelayanan yang profesional dan akuntabel sebagaimana asas penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Sebab, pelaksana pelayanan sebagai ujung tombak dari sebuah pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pelayanan satu gedung yang dapat mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Denah dan desain penataan lokasi ruang pelayanan Mall pelayanan publik yang sangat simpel dan mudah dipahami oleh masyarakat awam sekalipun, sehingga hanya dalam satu tempat dan satu gedung, masyarakat bisa mengakses pelayanan dan berbagai macam produk layanan.

Hal ini tentunya selaras dengan respon salah satu masyarakat yang merasakan dampak dari diberlakukan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menyatakan bahwa dengan adanya Mall pelayanan publik segala sesuatu urusan yang berkaitan dengan pembuatan identitas diri seperti KTP yang awalnya harus melalui beberapa tahap. Sekarang cukup hanya dengan satu tahap di Mall pelayanan publik dengan persyaratan yang dibutuhkan.

Tinjauan Pustaka **Profesionalisme Kerja**

Profesionalisme merupakan sikap seseorang yang memiliki kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik serta dilandasi dengan tingkat pengetahuan yang memadai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan bidangnya (Halim 2008:13).

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2010:96) Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi

pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik.

David H. Maister (1998 : 56) mengatakan bahwa orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Semua itu membuat istilah profesional identik dengan kemampuan, ilmu atau pendidikan dan kemandirian.

Menurut Andrias Harefa (2004 : 137) bahwa profesionalisme pertama-tama adalah soal sikap. Lalu ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambang prestasi kerja.

Menurut Budi Rajab (2002 : 38) bahwa profesionalisme kerja sangat dibutuhkan dalam organisasi. Diperlukan sumber daya manusia yang profesional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pegawai yang profesional adalah pegawai yang melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, dan menganggapnya penting bagi karirnya, cukup peduli untuk menganalisis bagaimana caranya agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, mengerti bagaimana pekerjaannya berhubungan dengan organisasi secara keseluruhan, dan mempunyai keyakinan dalam membagi ide, tujuan, semangat kepada orang lain.

Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut UU Nomor 25/2009, bab I, pasal 1, ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah

urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan terhadap publik (publik=umum).

Menurut Moenir (2006:26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu: penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggaraan perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut kamus bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjipto (2000:24) adalah : 1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan/cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml dkk (1998:114) ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles). Yang meliputi aktivitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu untuk customer, telepon dan komputer.
2. Daya tanggap (responsiveness). Suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, mampu yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan tanggapan. Keinginan itu seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi-informasi yang terkait dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung.
3. Keandalan (reability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menyajikan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
4. Jaminan (assurance), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat untuk membuat masyarakat pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakannya akan bebas dari kesalahan.
5. Empati (emphaty) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dalam memahami kebutuhan para pelanggan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data (*data reduktif*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifikation*).

Sedangkan pendekatan yang digunakan peneliti yaitu pendekatan deskriptif kualitatif yang menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong peneliti yang menghasilkan penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur peneliti yang menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan orang- orang atau perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2006:4).

Maka peneliti mendiskripsikan bahwasanya penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kualifikasi lainnya. Jadi dari beberapa definisi di atas disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek

penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.

Sumber Data

Menurut Lofland seperti yang dikutip oleh Moleong (2002, hal 112) sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data-data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan penelitian langsung terhadap subjek penelitian dengan interview atau wawancara yaitu tindakan dalam melakukan tanya jawab yang telah dipilih dalam hal pengumpulan informasi yang relevan dengan harapan yang diteliti oleh penulis.

Dalam kasus ini peneliti memilih beberapa informan untuk di jadikan nara sumber dalam pencarian informasi yang peneliti lakukan, sehingga segala informasi dari orang-orang terpercaya tersebut bisa peneliti masukkan kedalam tulisan skripsi ini.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi pustaka (*library research*) untuk mengumpulkan data-data melalui buku-buku, peraturan-peraturan, serta dokumen-dokumen yang ada relevansinya dengan penelitian.

Keabsahan Data

Dalam pengecekan data, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu triangulasi. Menurut Moleong triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Misalkan data yang diperoleh dari wawancara melalui informan, kemudian dilakukan uji keabsahan data dengan observasi dan dokumentasi.

Instrumen Pada Penelitian

Pada penelitian yang di lakukan oleh peneliti kali ini, yang menjadi instrumen penelitian merupakan peneliti sendiri. Sebagaimana yang di sebutkan oleh Moleong bahwa pada penelitian instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri. Karena pada penelitian kualitatif peneliti bertindak sebagai human instrumen. Dalam penelitian ini juga diperlukan data yang dicari. Instrumen yang digunakan peneliti meliputi pedoman wawancara, pedoman dokumentasi, dan lembar observasi.

Teknis Analisis Data

Analisis data yang peneliti lakukan pada penelitian ini merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi

dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, memilih mana yang paling penting dan perlu dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:16), yaitu teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Ia membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti signifikan yang terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data yang tidak menggunakan perhitungan yang bersifat statistik.

Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang peneliti lakukan dalam penelitian kualitatif ini mengutip terdapat pendapat Moleong (2016: 324) menggunakan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan atas sejumlah kriteria tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data (*data reduktif*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifikation*).

Sedangkan pendekatan yang digunakan peneliti yaitu pendekatan deskriptif kualitatif yang menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong peneliti yang menghasilkan penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur peneliti yang menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan orang- orang atau perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2006:4).

Maka peneliti mendiskripsikan bahwasanya penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kualifikasi lainnya. Jadi dari beberapa definisi di atas disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.

Pembahasan

Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang oleh pekerjaan tersebut. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kompetensi

pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kompetensi kurang berjalan optimal, hal ini ditunjukkan dari pelaksanaan indikator sebagai alat ukurnya seperti pegawai kurang didukung dengan wawasan dan pengetahuan yang luas dalam melaksanakan pekerjaannya, hal ini mengindikasikan bahwa ada faktor penghambat yang dihadapi pegawai untuk memiliki wawasan dan pengetahuan dalam bidang pekerjaannya seperti kurangnya keinginan pegawai untuk membuka jendela informasi perkembangan situasi dan kondisi politik, sosial dan kemasyarakatan. Kemudian pegawai kurang memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini disebabkan adanya faktor kendala yang dihadapi berupa kemampuan sumber daya manusia pegawai yang kurang memadai sehingga kurang menguasai dalam menggunakan alat bantu pekerjaan terutama fasilitas berbasis teknologi.

Dengan demikian hasil penelitian tersebut kurang sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Wibowo, (2014:110) yang menyatakan bahwa: "Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut".

Berdasarkan uraian di atas bahwa kekurangsesuaian hasil penelitian dengan teori pendapat ahli tersebut disebabkan dalam pelaksanaan dimensi kompetensi terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi berupakurangnya keinginan pegawai untuk membuka jendela informasi, kurangnya pemberian arahan dan petunjuk pelaksanaan pekerjaan dan belum memadainya sumber daya manusia pegawai. Oleh karena itu dilakukan upaya berupa mengajak pegawai untuk selalu meningkatkan wawasan ilmu pengetahuannya dengan meningkatkan budaya baca ataupun membuka jendela informasi melalui internet, diberikannya arahan dan petunjuk teknis pelaksanaan pekerjaan dan mengikutsertakan pegawai dalam pengembangan sumber daya manusia seperti pelatihan.

Efektivitas

Efektifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target kerja (kuantitas dan kualitas) yang telah dicapai. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi efektivitas belum berjalan dengan efektif. Hal ini ditunjukkan dari pelaksanaan indikator sebagai alat ukurnya seperti pegawai kurang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh ketelitian seperti kurang sesuai dengan waktu yang dijanjikan karena harus ada perbaikan kembali atas kekurangtelitian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Profesionalisme pegawai dibangun melalui efektivitas kerja yang secara nyata diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut, cara melaksanakan, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan tersebut.

Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil, pembelanjaan dan pemasukan, biaya dan kesenangan yang dihasilkan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan dimensi efisiensi bahwa pegawai dapat menghemat biaya dalam penyelesaian pekerjaan terlihat pegawai telah mampu melaksanakannya. Hal ini ditunjukkan dengan diselesaikannya pekerjaan secara cepat dan tepat sehingga pekerjaan yang diselesaikan langsung sekali jadi artinya penyelesaian pekerjaan tersebut dapat menghemat biaya. Kemudian pegawai dalam memanfaatkan waktunya masih kurang dapat melaksanakannya.

Efisiensi merupakan perbandingan antara kegiatan dengan hasil yang saling berkaitan satu sama lain. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas usahanya efisiensi dapat dijadikan sebagai parameter kinerja suatu lembaga ataupun organisasi. Di dalam efisiensi terdapat beberapa faktor yaitu ketika input yang dibutuhkan lebih kecil, dan dapat menghasilkan output yang sama, atau juga dengan input yang sama dapat menghasilkan output yang lebih besar, dan ketika penggunaan input yang besar dapat menghasilkan output yang jauh lebih besar juga.

Bertanggungjawab

Tanggung jawab merupakan bentuk kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas kebutuhan yang dibuatnya. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi tanggung jawab belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini ditunjukkan dengan pelaksanaan indikator sebagai alat ukurnya seperti pegawai memiliki kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan dan pegawai kurang dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang waktu yang ditetapkan.

Pimpinan MPP menyebutkan bahwa yang menjadi titik kelemahan yakni mengenai waktu pengerjaan hal tersebut tentunya bertolak belakang dengan tujuan didirikannya MPP, Dengan demikian uraian hasil penelitian di atas kurang sesuai dengan pendapat yang disampaikan Kumorotomo, (2012:341) yang menyatakan bahwa: Tanggung jawab berarti kesanggupan seorang

pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuatnya

Tanggung jawab merupakan suatu sikap siap untuk memilih suatu pilihan yang ingin dilakukan dalam hidup, dan siap menghadapi konsekuensi atas pilihan yang sudah dilakukan. Dengan demikian, segala sesuatu yang telah dilakukan seharusnya harus dipertimbangkan dahulu secara mendalam dan tidak terburu-buru. Dengan rasa tanggung jawab, orang yang bersangkutan akan selalu berusaha memenuhi kewajibannya melalui seluruh potensi dirinya. Orang yang bertanggung jawab adalah orang mau berkorban untuk kepentingan orang lain ataupun orang banyak.

Profesionalisme pegawai pada MPP Tuban pada umumnya masih belum optimal. Dari 4 dimensi yang terdiri dari 9 (sembilan) indikator, 3 (tiga) indikator telah dilaksanakan dengan baik dan 6 (enam indikator) kurang dilaksanakan dengan baik seperti pegawai kurang memiliki wawasan dan pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaan, kurang memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh ketelitian, kurang memiliki kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, kurang dapat memanfaatkan waktu dalam bekerja dan kurang memiliki kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian penelitian yang telah dilakukan dengan tujuan Untuk mengetahui terciptanya kualitas pelayanan dengan profesionalisme kerja pegawai di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tuban dan untuk mengetahui faktor apa saja yang digunakan untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tuban, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tuban melalui profesionalisme kerja pegawai menyatakan bahwa dari penilaian kompetensi para pegawai dinilai belum mempunyai wawasan dan pengetahuan yang memadai, dari segi efektivitas secara keseluruhan sudah berjalan efektif baik kecepatan pekerjaan maupun kemampuan melaksana suatu pekerjaan akan tetapi ada beberapa pegawai yang melakukan kesalahan pencatatan, selanjutnya dari segi efisiensi para pegawai dinilai telah melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu akan tetapi terdapat beberapa pegawai yang suka menunda pekerjaan berikutnya, kemudian dari segi tanggungjawab dinyatakan belum optimal karena masih terdapat beberapa pegawai yang

- belum melaksanakan pekerjaannya sesuai target yang ditentukan .
2. Faktor yang digunakan untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tuban meliputi Bukti (*Tangibles*) dinyatakan bahwa para pegawainya berpakaian rapi dan alat bantu serta fasilitasnya telah memadai, Kehandalan (*Reliability*) dinyatakan bahwa masih terdapat kelalaian seperti kesalahan pencetakan dan ketidaktepatan waktu, Ketanggapan (*Responsiviness*) dinyatakan bahwa pegawai mampu mengatasi kebutuhan masyarakat dengan baik, Jaminan (*Assurance*) dinyatakan bahwa pegawai telah melaksanakan prosedur dengan baik sehingga memberikan kenyamanan pada masyarakat, dan Empati (*Empathy*) dinyatakan bahwa perlayannya ramah dan sangat membantu masyarakat.

Saran

Untuk meningkatkan profesionalisme kerja pegawai dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik, maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan atau diwujudkan pihak instansi yaitu :

1. Pegawai MPP Tuban masih terdapat beberapa yang melakukan kesalahan baik mengenai pencatatan, ketidaktepatan waktu pengerjaan dan ketidaksesuaian target pengerjaan sehingga Perlunya peningkatan pendidikan dan latihan bagi para pegawai, Perlunya peningkatan kedisiplinan pegawai dan Perlunya tingkat pengawasan yang lebih baik lagi
2. Diharapkan Pihak MPP melakukan evaluasi terhadap setiap kesalahan maupun keluhan dan kritik dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan publik di MPP Tuban

Daftar Pustaka

Buku:

- Agus, Dwiyanto. (2005) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata , A.A. (2014) *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elex Media Komputindo
- Harefa, Andrias. (2004). *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta : Gramedia. Pustaka Utama
- Hasibuan, Melayu SP. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ibrahim Amin, (2009). *Pokok-Pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung: Refika Aditama
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara

- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja.

Jurnal:

- Damaiyanto, D., Kusuma, A. R., & Karim, A. (2017). *Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat*. *Jurnal Administrative Reform*, 3(1), 24-36.
- Fadillah, R. U. (2020). *Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Pos Indonesia (Persero)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Halim, Samuel C., and Wendelin J. Stark. (2008) "Towards magnetic molecule and reagent separation in organic synthesis: Development and use of covalently functionalized nanomagnets." *CHIMIA International Journal for Chemistry* 62.1-2: 13-17.
- Herviani dan Febriansyah, 2016. *Tinjauan atas Proses Penyusunan Laporan keuangan pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung*, *Jurnal Riset Akutansi Vol VII/No/2/ Oktober*
- Internet:**
- Manfaatkan Teknologi, Wapres: Pelayanan Publik Harus Sederhana dan Kompetitif. Diakses [<https://m.kominfo.go.id/content/detail/37885/manfaatkan-teknologi-wapres-pelayanan-publik-harus-sederhana-dan-kompetitif/0/berita>] Pada tanggal 05 Desember 2021. Pukul 16:45
- MPP Jawaban Pelayanan Publik Yang Efektif Dan Efisien. Diakses [<https://radarbojonegoro.jawapos.com/daerah/bojonegoro/17/06/2021/mpp-jawaban-pelayanan-publik-yang-efektif-dan-efisien/amp/>] Pada tanggal 05 Desember 2021. Pukul 16:50
- Undang-Undang:**
- KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian