

PENGARUH PROFESIONALISME SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT PINRANG

Akhmad

Universitas Pejuang Republik Indonesia (UPRI) Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalisme sumber daya manusia kinerja sumber daya manusia pelayanan di Kantor Samsat Pinrang dan untuk mengalisis pengaruh profesionalisme sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan di Kantor Samsat Pinrang. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif yang bertujuan memberikan gambaran secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, dan untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala dengan gejala lain dengan masyarakat. Responden yang dilibatkan dalam penelitian adalah pelanggan Samsat Pinrang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur dilihat dari tingkat kreatifitas kerja sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, maka diperoleh informasi bahwa faktor kreatifitas adalah baik, dalam arti bahwa peluang-peluang untuk menghasilkan layanan yang optimal dengan mengerahkan kreatifitas sumber daya aparatur dalam memberikan layanan.

Kata Kunci: *Profesionalisme, Sumber Daya Manusia, Kinerja Pelayanan*

ABSTRACT

This study aims to determine the professionalism of human resources performance of human resources in the service of the office of Samsat Pinrang and to mengalisis influence human resource professionalism of the performance of services in the Office of SAMSAT Pinrang. This is a descriptive quantitative research that aims to provide an overview precisely the properties of an individual, state, symptom, or a particular group, and to determine the frequency or the spread of a phenomenon with other symptoms with the community. Respondents were included in the study are customers SAMSAT Pinrang. The results showed that the professionalism of the apparatus seen from the level of creativity of the work of human resources in providing services, the obtained information that the creativity factor is good, in the sense that the opportunities to generate optimal service by mobilizing the creativity of personnel resources in providing services.

Keywords: *Professionalism, Human Resources, Service Performance*

PENDAHULUAN

Fungsi aparatur Negara sebagai salah satu fungsi pemerintahan, sudah barang tentu tidak terlepas dari bentuk pemerintahan negara. Eksistensinya lahir dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Artinya aparatur Negara ada karena dibutuhkan oleh rakyat. Di sinilah aparatur negara menempatkan dirinya sebagai pelayan rakyat dimana rakyat dalam hal ini sebagai pemegang kedaulatan negara. Sebagai suatu bentuk pemerintahan, Samuel P. Huntington (Marpaung, Nakamura, Kakuda, & Hattori, 2001) menyatakan bahwa “Demokrasi telah didefinisikan berdasarkan sumber wewenang pemerintah, tujuan yang dilayani oleh pemerintah dan prosedur untuk membentuk pemerintahan. Mengingat urgensitas peran aparatur dalam menyelenggarakan peran dan fungsinya,

perlu kiranya dicari dan dirumuskan suatu pendekatan strategis untuk membangun wajah baru aparatur profesional yang handal, tanggap, inovatif fleksibel dan tidak prosedural dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pembangunan (Beamon & Balcik, 2008; Olorunniwo, Hsu, & Udo, 2006; Sureshchandar, Rajendran, & Anantharaman, 2002).

Kantor Samsat UPTD Pinrang adalah salah satu instansi publik bertugas menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dalam hal Pajak Kendaraan bermotor, asuransi jasa raharja serta tanda kendaraan bermotor, tentu memiliki posisi strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apalagi samsat diketahui sebagai suatu sistem administrasi satu atap. Faktor sistem dan kondisi yang ada juga ikut mempengaruhi terbentuknya birokrat profesional yang handal serta respon terhadap dinamika perubahan dan aspirasi masyarakat. Perubahan menuju model kerja yang positif dalam menjalankan roda pemerintahan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang bermental *entrepreneur* serta perubahan gaya kepemimpinan dari *autokratis* menuju gaya pemimpin yang *demokratis* dan pembaharu serta didukung dengan model penghargaan yang mencerminkan rasa keadilan diyakini lebih mampu memotivasi prestasi kerja aparatur daripada sekedar meningkatkan kemampuan dan keahlian aparatur yang pada akhirnya akan masuk dalam lingkaran birokrasi yang tidak sehat.

Samsat yang banyak berhubungan secara langsung dengan masyarakat masih sering dihadapkan pada berbagai permasalahan pelayanan, yang dalam pengamatan awal terdapat beberapa permasalahan sebagai akumulasi dari rendahnya profesionalisme aparatur, yaitu; 1) kelambanan dalam memberikan pelayanan, 2) kurang ramah, 3) tidak berlaku adil, dan 4) mementingkan kepentingan pribadi. Hal ini dapat dilihat pada setiap kegiatan pelayanan, di mana masih ada urusan-urusan masyarakat yang harus diselesaikan dengan waktu yang terlalu lama, lebih dari 2 hari, bahkan ada petugas pelayanan, yang kurang ramah dan cenderung pilih kasih berdasarkan motif tertentu, seperti kemampuan membayar lebih.

Dari observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa di Kantor Samsat Pinrang, ada kesan bahwa para aparatur yang berada pada bidang-bidang yang menjadi tanggungjawabnya umumnya telah memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan layanan yang diharapkan, bahkan standar-standar dokumen seperti formulir-formulir, telah tersedia dengan baik. Namun pada aspek tertentu. Seperti memberikan layanan yang tepat masih sangat tergantung pada sejauh mana pelanggannya memberikan imbalan yang lebih dari ketentuan yang tertulis. Oleh karena itu, dibutuhkan Sumber Daya Manusia, dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, serta merupakan pemenuhan kebutuhan pegawai untuk bisa menempati jenjang karier yang lebih tinggi, yang berupa kenaikan pangkat atau jabatan disamping pencapaian kebutuhan dasar lainnya. Peningkatan keterampilan maupun keahlian pegawai akan memudahkan pencapaian tujuan pegawai dalam menduduki posisi tertentu. Kenaikan pangkat atau jabatan yang lazim disebut promosi pegawai menunjukkan kepada pemberian kesempatan bagi pegawai untuk dapat lebih baik daripada keadaan sebelumnya. Pada hakekatnya keinginan untuk maju dan mencapai keadaan lebih baik merupakan kebutuhan dasar bagi setiap manusia untuk memperbaiki kualitas kehidupannya. Pemuasan keinginan atau kebutuhan ini juga sekaligus sebagai tantangan dalam pencapaian tujuan individual, sehingga di antara pegawai terjadi persaingan.

Dengan bertitik tolak pada kenyataan bahwa besarnya volume pekerjaan dan tanggungjawab yang dipikul oleh pegawai sungguh berat maka keadaan yang demikian memang menuntut adanya aparat yang cakap, tangguh dan berkualitas tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Maka, salah satu cara yang dapat dilakukan guna menciptakan pegawai yang memiliki motivasi tinggi untuk melakukan tugas-tugasnya dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan kinerja yang diinginkan oleh organisasi dalam mencapai tujuan kelembagaan. Jadi, pada prinsipnya ada tanggung jawab yang dimiliki oleh organisasi untuk senantiasa mendorong atau merangsang pegawai untuk memotivasi diri dalam meningkatkan prestasi kerja yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, dan untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala dengan gejala lain dengan masyarakat. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Kantor Samsat Pinrang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan pada Kantor Samsat Pinrang yang jumlahnya mencapai 50 orang perhari kerja, atau dalam 20 penelitian terdapat populasi sebesar 1000 orang. Sedangkan sampel penelitian yakni: a) Pelayanan PKB 100 orang, b) Pelayanan STNK 40 orang, dan c) Pelayanan cek fisik kendaraan 10 orang. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah a) Kepala UPTD Samsat Pinrang (*the strategic-apex*), b) Kasie Pajak Kendaraan (*midlle management*), c) Kasie Asuransi Jasa Raharja (*midlle management*), d) Kasie tanda nomor kendaraan (*midlle management*). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh melalui kuesioner, sedangkan data kualitatif dilakukan dari hasil observasi, wawancara, dengan melakukan reduksi, sistematisasi, dan menyatakan pemahaman peneliti secara interpretatif.

PEMBAHASAN

Kemampuan profesionalisme aparatur Samsat Pinrang dalam mengembangkan kreatifitas mereka dalam bekerja. Kreatifitas yang dimaksud adalah penggunaan keterampilan, baik konsep pikiran maupun aplikasi dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas-tugas mereka. Komitmen yang kuat untuk melaksanakan tugas-tugas dengan senang hati dengan tidak hanya bersandar pada aspek hak dan kewajiban semata, tentu akan memberikan dampak yang sangat luas pada penyelesaian tugas-tugas secara efektif. Aparatur yang sadar akan tanggungjawab dan komitmennya dalam pekerjaan, maka akan mengerahkan seluruh potensi dan kemampuan yang dimilikinya, terutama yang berkenaan dengan kreatifitas dalam bekerja.

Adanya penyatuan (*integrity*) antara sikap kecintaan terhadap pekerjaan dan hak kewajiban serta tugas dan tanggung jawab selaku aparatur baik selaku aparatur

pemerintah yang ditujukan untuk mengabdikan diri pada masyarakat, bangsa dan negara merupakan cermin adanya keteguhan integritas pribadi seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dengan adanya integritas pribadi yang memadai juga mencerminkan nilai-nilai moral, kejujuran untuk memandang pentingnya pelaksanaan tugas dengan baik.

Peningkatan kemampuan kreatifitas seseorang, akan sangat berkenaan dengan pengetahuan dan kecakapan serta keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan dan latihan serta pengalaman-pengalaman dalam bekerja. Kemampuan adalah tersedianya modal, kecakapan, ketangkasan, keterampilan atau modal lain yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya, sedangkan menumbuhkan motivasi merupakan salah satu tantangan berat yang dihadapi organisasi, yakni bagaimana ia dapat menggerakkan para pegawainya agar mau dan bersedia mengerahkan kemampuan terbaiknya untuk kepentingan organisasi (Ananto & Lataruva, 2014; Fitrya, 2012; Hermawan, 2008; Nst, 2013).

Banyak pegawai secara teknis memiliki kreatifitas yang tinggi untuk membuat solusi-solusi pelayanan yang memadai, namun tidak dapat dijalankan dengan baik, karena aspek motivasional yang ada pada dirinya. Misalnya kebiasaan-kebiasaan memberikan layanan baik. Cepat dan tepat bila mendapat penghargaan atau imbalan yang lebih dari pelanggannya. Dari observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa di Samsat Pinrang, ada kesan bahwa para aparatur yang berada pada bidang-bidang yang menjadi tanggungjawabnya umumnya telah memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan layanan yang diharapkan, bahkan standar-standar dokumen seperti formulir-formulir, telah tersedia dengan baik. Namun pada aspek tertentu. Seperti memberikan layanan yang tepat masih sangat tergantung pada sejauh mana pelanggannya memberikan imbalan yang lebih dari ketentuan yang tertulis. Misalnya untuk pelayanan pengesahan pajak kendaraan, yang biayanya telah tercantum di STNK,- namun bila masyarakat hanya bersedia membayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka biasanya diselesaikan dalam waktu lebih dari satu hari, sedangkan bila membayar lebih, maka dapat ditunggu.

Pengetahuan seorang aparatur, tentu saja berkaitan dengan pendidikan dan pengalaman kerja mereka selaku aparatur. Pengetahuan berkaitan langsung dengan kecakapan dan kompetensi dalam menjalankan tugas-tugasnya selaku aparatur. Seperti telah dikemukakan sebelumnya bahwa dari 27 orang pegawai yang ada di Samsat Pinrang, maka umumnya para pegawai yang ada tersebut memiliki tingkat pendidikan yang memadai, dengan rata-rata berpendidikan S1, bahkan terdapat beberapa orang pegawai dengan kualifikasi pendidikan S2. Bila dilihat dari tingkat pendidikan yang ada, maka pegawai yang ada tersebut seharusnya memiliki daya kreasi yang tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugas pokoknya, terutama yang berkaitan dengan aspek layanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak permasalahan-permasalahan yang memang memerlukan kreatifitas kerja dari pegawai itu sendiri, seperti dalam melakukan layanan yang lebih cepat dengan mengatur sistem antrian yang lebih fokus pada

kesempatan dan peluang sesuai urutan kehadiran dan kelengkapan dokumen yang dimiliki masyarakat. Bahkan kesediaan petugas layanan untuk memberikan layanan khusus, misalnya meminta kepada warga masyarakat bila mereka tidak dapat menunggu, maka dokumen-dokumen yang diperlukan diambil pada di luar jam kantor, misalnya diantar ke rumah dari pelanggan tersebut.

KESIMPULAN

Profesionalisme aparatur dilihat dari tingkat kreatifitas kerja sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, maka diperoleh informasi bahwa faktor kreatifitas adalah baik, dalam arti bahwa peluang-peluang untuk menghasilkan layanan yang optimal dengan mengerahkan kreatifitas sumber daya aparatur dalam memberikan layanan. Berbagai indikator yang ada menunjukkan kreatifitas pegawai, diantaranya adalah pengaturan sistem layanan, penyediaan dokumen-dokumen dan formulir yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Bahkan penyediaan dokumen-dokumen dan data dalam bentuk software memberikan indikasi kreatifitas yang memadai dari sumber daya aparatur. Bentuk kreatifitas lain yang sering ditunjukkan adalah kemampuan memberikan penjelasan secara personal kepada warga masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananto, R., & LATARUVA, E. (2014). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empiris Pada PT DHL Global Forwarding Semarang Branch). Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Beamon, B. M., & Balcik, B. (2008). Performance measurement in humanitarian relief chains. *International Journal of Public Sector Management*, 21(1), 4–25.
- Fitrya, R. (2012). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau. Universitas Terbuka.
- Hermawan, B. T. (2008). Hubungan Kompensasi Dengan Motivasi Kerja Karyawan Pada DISPENDA Kabupaten Ciamis. Universitas Widyatama.
- Marpaung, L., Nakamura, N., Kakuda, H., & Hattori, M. (2001). Absolute Configuration of Cipadesin and Febrifugin from the Seeds of *Cipadessa baccifera* (Natural Medicine Note). *生薬学雑誌*, 55(4), 220.
- Nst, M. A. S. (2013). Faktor-Faktor yang memengaruhi motivasi kerja pengurus dan karyawan koperasi sawit tani budi karua desa tandan sari kecamatan tapung hilir Kabupaten Kampar. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. (2006). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. *Journal of Services Marketing*, 20(1), 59–72.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2002). Determinants of

customer-perceived service quality: a confirmatory factor analysis approach.
Journal of Services Marketing, 16(1), 9–34.