e-ISSN : 2747-1578
p-ISSN : 2747-1659

PENGARUH TATA HUBUNGAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN KERINCI

IWAL FAJRI RIZKI
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email :
Iwalfajririzki1103@gmail.com

ABSTRACT

The Professionalism Of The State Civil Apparatus In Improving Services At The Sub-District Office Of The Expanse Of Rawang, The City Of Sungai Penuh. This research took place at the subdistrict office of the subdistrict head of the stretch of Rawang, the city of Sungai, filled with the formulation of the problem. How is the professionalism of the state civil apparatus in improving services at the subdistrict office of the subdistrict of Rawang, the city of Sungai Penuh?. The purpose of this study is to find out what should be done to improve services at the subdistrict office of the subdistrict head of the expanse of the village of Sungai Rawang. This study uses a qualitative approach where the data obtained through free field interviews to 6 informants using interview guidelines which are then analyzed by triangulation of data through data reduction, data interpretation and drawing conclusions so as to obtain accurate information.
Keywords: Professionalism, State Civil Apparatus

ABSTRAK

Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Damkar Kerinci. Penelitian ini mengambil lokasi di kantor damkar kerinci dengan rumusan masalah Bagaiamana profesionalisme aparatur sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan di kantor camat hamparan rawang kota sungai penuh?. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja yang harus di lakukan untuk meningkatkan pelayanan di kantor camat hamparan rawang kota sungai penuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana data yang diperoleh melalu wawancara bebas dilapangan kepada 9 (Sembilan) orang informan dengan menggunakan pedoman wawancara yang kemudian dilakukan analisis data dengan triagulasi melalui reduksi data, penafsiran data dan penarikan kesimpulan sehingga dapat memperoleh informasi yang akurat.
Kata kunci: Profesionalisme, Aparatur Sipil Negara

I. PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 1 di jelaskan bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuh syarat tertentu, diangkat sebagai aparatur sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk meduduki jabatan pemerintah.Sebagai unsur aparatur negara perlu dilihat kualitas Pegawai NegeriSipil agar dapat dikembangkan suatu sistem pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan ditingkat regional maupun global. Penjelasan pengertian-pengertian tentang Pegawai Negeri Sipilyang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan

Aparatur sipil Negara (ASN) bertugas: melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan; memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; serta mempererat persatuan dan kesatuan NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia). Pegawai aparatur sipil Negara juga berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (Prasojo,2018).

Adapun hak-hak pegawai Aparatur sipil Negara menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 21 bahwa Pegawai negeri sipil berhak atas:

1) Gaji, tunjangan, dan fasilitas
2) Cuti
3) Jaminan pensiun dan jaminan hari tua
4) Pengembangan kompetensi.

Pamudji (1994:20) dalam Kamus *Webstar* mengartikan istilah profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang insentif. Dari pengertian di atas jelas bahwa profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu; artinya suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut profesi tidak dapat dipegang oleh sembarang orang.

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan phisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41). Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan dan mendalam bukan melihat hubungan dua variabel atau lebih.di mana hasil penelitian akan di olah berdasarkan interperatif peneliti dan diuraikan dalam bentuk deskriptif. Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk

menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif.

Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini tempat yang penulis jadikan lokasi penelitian kantor damkar kerinci.pemilihan lokasi ini di lakukan karena dalam meningkatkan pelayanan di kantor damkar kerinci. di karenakan sesuai dengan latar belakang.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, untuk memperoleh data, fakta dan informasi di lapangan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara (interview)
   merupakan teknik pengumpulan data yang melakukan percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Sugiyono (2015:72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi mupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. eknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur di mana akan dilakukan kepada konsumen perusahaan Kreasi Jaya Perkasa yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali. Tujuan dari penggunaan wawancara semiterstruktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, pihak yang diwawancarai dapat diminta untuk mengemukakan pendapat dan ide nya (Esterberg dalam Sugiyono, 2015:73).

Dalam wawancara terdapat tahapan-tahapan yang akan dilakukan oleh peneliti untuk melakukan pengumpulan data yaitu:

1. Membuat pedoman pertanyaan wawancara, sehingga pertanyaan yang diberikan sesuai dengan tujuan wawancara tersebut.
2. Menentukan narasumber wawancara.
3. Menentukan lokasi dan waktu wawancara.
4. Melakukan proses wawancara
5. Dokumentasi
6. Memastikan hasil wawancara telah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.
7. Merekap hasil wawancara.

Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2018, hlm. 334) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

1. Pengumpulan Data

Proses awal dalam penelitian kualitatif adalah pengumpulan data-data yang ada di lapangan, baik hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, makin lama peneliti di lapanngan maka jumlah data akan semakin banyak kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Data display (penyajian data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa uraian singkat, bagian, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

Dalam hal ini juga menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

1. *Conclusion Drawing (Verification)*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitataif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Setelah data dan informan dikumpulkan dan diolah serta untuk menjaga validasi data maka dilakukan triangulasi baik terhadap data, sumber.

2. Triangulasi sumber, dilakukan dengan cara:

Pengecekan data dan membandingkan fakta dengan sumber lain, sumber tersebut berupa informan yang berbeda. Kemudian, membandingkan data dengan memasukkan kategori informan yang berbeda.

3. Triangulasi data, dilakukan dengan cara:

Meminta umpan balik dari informan, umpan balik tersebut berguna untuk memperbaiki kualitas data dan kesimpulan yang ditarik dari data tersebut.

4. Triangulasi metode, dilakukan dengan cara:

Menggunakan beberapa metode yaitu dengan wawancara mendalam dan observasi dengan menelaah data sekunder.

III. PEMBAHASAN

1. Orientasi terhadap perubahan pelayanan
   Bertujuan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada masyarakat,dengan menambahkan kualitas SDM ,sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat. Maupaun dalam perubahan dalam memberikan pelayanann jika di bandingkan sudah sangat jauh berbeda dimana dengan berkembangnya teknologi masa kini lebih membantu dalam memberikan pelayanan baik itu dalam pelayanan administrasi.untuk meningkatkan mutu kerja pegawai dalam melayani masyarakat yang berpatokan pada standard pelayanan publik,dengan adanya pelayanan yang optimal maka mempercepat proses pelayanan.
2. Etika pelayanan
   meruakan suatu praktek administrasi publik dan atau pemberian pelayanan publik (delivery system) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik yang mengatur hal-hal yang "baik" yang harus dilakukan atau sebaliknya yang "tidak baik" agar dihindarkan
3. Sistem administrasi
   Merupakan keseluruhan penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara Indonesia dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan aparatur negara serta genap dana dan daya demi tercapainya tujuan nasional dan terlaksananya tugas Negara Republik Indonesia
4. Semangat kerjasama
   Merupakan Pencapaian kinerja yang maksimal jika para pegawai telah menjalankan tugas sesuai dengan tugas, pokok yang sudah ditetapkan, ditambah lagi dengan adanya motivasi yang membantu dan di dukung dengan perilaku individu yang baik.

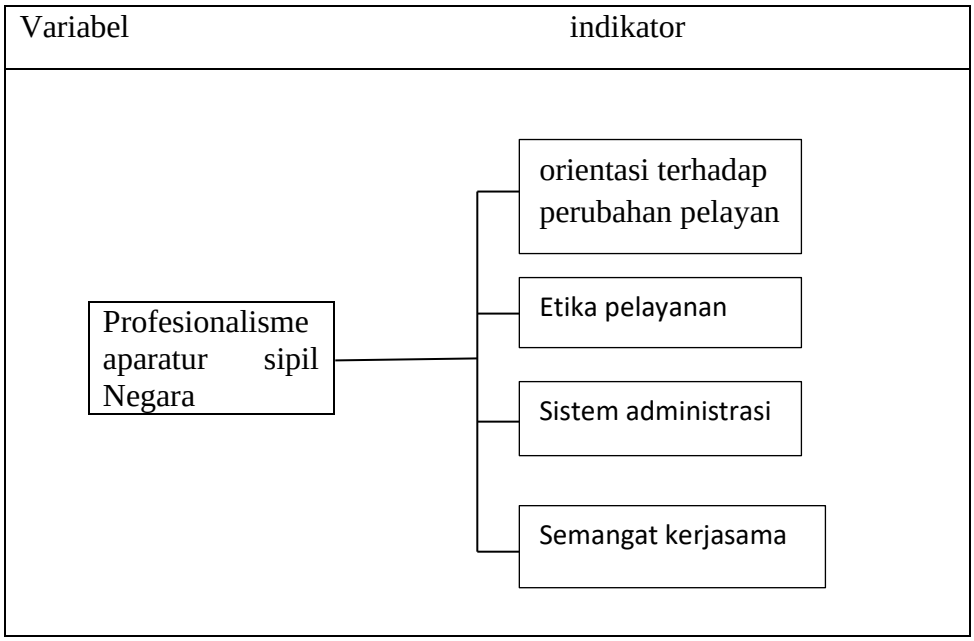
Kerangka Pemikiran

Penelitian ini akan difokuskan pada pemahaman atas orientasi terhadap perubahan,etika pelayanan,system insentif, dan semangat kerja sama pelayanan publik di kantor camat sehingga fokus penelitiaini antara lain:

Gambar 2.4
Kerangka Berpikir

e-ISSN : 2747-1578
p-ISSN : 2747-1659

Sumber:dwiyanto dkk,(2012:143)



Pelayanan publik adalah perwujudan dan penjabaran tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Petugas pelayanan senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, mampu menetapkan standard pelayanan yang menjaga kualitas layanan publik. Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dkk, (2012:143) yaitu :

1. Orientasi terhadap perubahan pelayanan

Bertujuan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada masyarakat,dengan menambahkan kualitas SDM ,sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat. Maupaun dalam perubahan dalam memberikan pelayanann jika di bandingkan sudah sangat jauh berbeda dimana dengan berkembangnya teknologi masa kini lebih membantu dalam memberikan pelayanan baik itu dalam pelayanan administrasi.untuk meningkatkan mutu kerja pegawai dalam melayani masyarakat yang berpatokan pada standard pelayanan publik,dengan adanya pelayanan yang optimal maka mempercepat proses pelayanan.

2. adapun Etika pelayanan,suatu praktek administrasi publik dan atau pemberian pelayanan publik (delivery system) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik yang mengatur hal-hal yang "baik" yang harus dilakukan atau sebaliknya yang "tidak baik" agar dihindarkan dan Sistem adimistrasi, keseluruhan penyelenggaraan kekuasaan pemerintah Negara Indonesia dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan aparatur Negara serta segenap dana dan daya demi tercapainya tujuan nasional dan terlaksananya tugas Negara republic Indonesia.

Semangat kerjasama,Pencapaian kinerja yang maksimal jika para pegawai telah menjalankan tugas sesuai dengan tugas, pokok yang sudah ditetapkan, ditambah

e-ISSN : 2747-1578
p-ISSN : 2747-1659

lagi dengan adanya motivasi yang membantu dan di dukung dengan perilaku individu yang baik.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan kunci dan informan biasa dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang di lakukan oleh aparatur sipil Negara kantor camat hamparan rawang kota sungai penuh yang penulis dapat di lapangan yang kemudian penulis paparkan pada bab ini yang mengacu pada indikator penelitian dapat di simpulkan yaitu:

1. dalam hal ini orientasi terhadap perubahan pelayanan
   orientasi terhadap perubahan pelayanan baik,meskipun masih ada tuntutan dari masyarakat yang belum terpenuhi terkait dengan perubahan di kantor camat hamaparan rawang kota sungai penuh yang belum maksimal.
2. Etika pelayanan
   Etika pelayanan pegawai di kantor camat baik,hal ini dapat di lihat pada saat pegawai memberikan layanan pada masyarakat dengan sopan namun ada juga pegawai lalai dalam mengerjakan tugas nya.
3. Sistem administrasi
   Sistem administrasi di kantor camat hamparan rawang lebih tepat nya dalam mengerjakan tugas surat menyurat sudah baik,tapi juga memakan waktu yang lama karena menunggu surat untuk di tandatangani oleh pak camat.
4. Semangat kerjasama

   Semangat kerjasama di kantor camat hamparan rawang kota sungai penuh sangat baik guna untuk meningkatkan kerja sama yang lebih baik lagi dari sebelum nya.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas maka penulis sarankan sbb:

1. Di harapan aparatur sipil Negara kantor camat hamparan rawang kota sungai penuh dapat meningkatkan orientasi birokrasi terhadap perubahan di kantor camat hamparan rawang lebih baik lagi.
2. Agar lebih ligat dalam sistem administrasi khusus nya proses surat menyurat guna untuk meningkatkan sistem administrasi lebih baik lagi dari yang sebelum nya.
3. Supaya lebih meningkatkan kekompakan dalam semangat kerja sama guna untuk mencapai tujuan bersama.
4. Supaya kinerja aparatur sipil Negara di kantor camat di tingkat kan lebih baik lagi supaya masyarakat lebih merasa puas dengan adanya kinerja yang sangat baik.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal ini. Dan juga kepada semua pihak yang telah membantu sampai terpublikasinya jurnal ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

H.Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2019. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik. Bandung: Nuansa Cendekia

Ibrahim M.A, 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif. Bandung: Alfabeta cv

Imam Gunawan, 2016. Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Muh.Jefri Dewa, 2011. Hukum Administrasi Negara Dalam Perspetif Pelayanan Publik. Kendari: Unhalu Press

Sudijono Anas, 2010. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta:PT. RagaGrafindo Persada

B. Jurnal

Dama, Jihanti, Imelda W.J. Ogi. 2018. Pengaruh Inovasi Terhadap Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.6 No.1 Januari 2018, Hal.41-50. ISSN 2303-1174.

Fitriana, Diah Nur. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 2, Nomor 1, Januari 2014. ISSN 2303 - 341X.

Pramelani P & Lestari A. 2019. Program Employee Gathering "Satukan Hati Selaraskan Tujuan" Dalam Menjalin Hubungan Baik Karyawan. *Jurnal Komunikasi*. Volume 10, Nomor 1, Maret 2019. P-ISSN 2086-6178 E-ISSN 2579-3292.

Rizel Juneldi. 2020. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di KUA Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam*. Volume 1, Nomor 01, Maret 2020.

Suhaeni, Tintin. 2018. Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing di Industri Kreatif (Studi Kasus UMKM Bidang Kerajinan Tangan di Kota Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*. Vol. 4, No. 1, April 2018. ISSN 2460-8211.

Sutisna A.Bachrun Rifa'i, Yuliani. 2019. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen Dakwah.* Volume 4, Nomor 2, 2019. ISSN 2623-2014 (Print) ISSN 2654-3648 (Online).

C. Website

Azizah Herawati. 2020. Mengenal Lebih Dekat Penyuluh Agama Islam. Kompasiana.com/azizahera/5e703922097f36356f57be92/mengenal-lebih-dekat-penyuluh-agama-islam?page=all Diperbarui: 8 April 2021

Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam-Kementerian Agama Republik Indonesia. 2018. Sistem Informasi Manajemen Nikah. Simkah.kemenag.go.id

D. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

KMA.No.517 Tahun 2001 Tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan

KMA RI Nomor 73 Tahun 1996 Tentang Nama dan Uraian Jabatan pada KUA Kecamatan

PMA Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan

PERMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik