



PROFESIONALISME APARAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kelurahan Kameloh Baru Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya)

**Ester Sonya Ulfarita Lapalu
Imam Baihaqi
Universitas Palangka Raya
estersonya6@gmail.com**

Article Info

Keywords:

Professionalism, Public Service

Recived 30/05/2022

Accepted 21/06/2022

Available online 07/07/2022

Abstract

There are many types of public services in the kelurahan which are still considered less than optimal by the apparatus, especially the apparatus of the Kameloh Baru Village, Sabangau Subdistrict, Palangka Raya City. There are so many problems that arise due to the lack of professionalism of the village apparatus towards public services which results in the community being dissatisfied.

The purpose of this study was to find out and analyze how the professionalism of the village apparatus in public services in Kameloh Baru Village and to find out and analyze what dimensions affect public services in Kameloh Baru Village.

In this study, the method used by the researcher is a qualitative data analysis method. The results of this study are in carrying out public services to the maximum with excellent and professional service for the urban village apparatus so that the community feels satisfied by applying good public services. Employee professionalism has a strong and positive influence on the quality of public services, with the result that the professionalism of the state civil apparatus has a strong and significant influence on service quality. This means that if the professionalism of the apparatus increases, the quality of public services produced will also increase. Likewise, if professionalism is very lacking, it will have an impact on service quality.

A. PENDAHULUAN

Sejak awal sejarah pemerintahan sebenarnya sudah sangat jelas bahwa fungsi dan peran utama aparatur pemerintah adalah mengatur dan memfasilitasi semua unsur masyarakat. Pemerintah menerbitkan berbagai pengaturan dan kebijakan supaya seluruh komponen masyarakat mengambil bagian aktif dalam

pembangunan bangsa. Juga dalam perkembangan sejarah pemerintahan, aparatur cenderung berambisi untuk mempercepat pembangunan maupun pelayanan terhadap masyarakat, untuk itu disatu pihak kurangnya sarana dan prasarana aparatur pemerintah yang mengakibatkan kurang maksimal dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat dan mengakibatkan adanya dampak negatif seperti, pelayanan menjadi lambat dan bahkan terbengkalai. Dipihak lain, untuk meningkatkan pelayanan tersebut, aparatur pemerintah cenderung untuk menambah jumlah personil, memperbesar organisasi dan memperbesar anggaran.

Dampak ini mengakibatkan pelayanan publik yang sangat birokratis dan lambat. Jumlah aparatur yang kurang memadai dengan anggaran yang terbatas mengakibatkan sebagian besar dana terhisap oleh birokrasi, anggaran untuk pelayanan publik menjadi relatif kecil, serta yang lebih parah mendorong pejabat aparat menjadi korup. Aparatur sipil negara (ASN) merupakan komponen penting dalam tata laksana kegiatan pemerintahan. Sebagai salah satu komponen terpenting, profesionalisme aparatur seringkali dipertanyakan. Gambaran aparatur sipil negara identik dengan suka-suka membuat banyak di antara masyarakat berambisi untuk diterima sebagai pegawai, bahkan untuk itu banyak yang mempergunakan lika-liku cara.

Masyarakat senantiasa butuh pelayanan maksimal dalam segala hal menyangkut kegiatan kemasyarakatan. Harapan ini tidak akan terwujud apabila tidak ada keteraturan dan disiplin dalam kegiatan kerja aparat. Sesungguhnya, ketika ditanya mengapa bisa terjadi demikian dalam hal disiplin dan kinerja, maka para aparatur bisa saja beralasan tentang kesejahteraan dan sejenisnya yang menurut mereka juga belum mampu mencukupi akomodasi kehidupan mereka. Tentunya pemerintah juga harus memberikan perhatian khusus terkait hal tersebut, agar para aparat sipil negara dapat melakukan segala pekerjaannya dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi profesionalisme aparatur sipil negara (baik aparatur sipil negara maupun pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja). Berbagai faktor ini saling berkaitan. Seringkali dikatakan faktor penyebab rendahnya profesionalisme aparatur adalah rendahnya gaji, sehingga para pegawai berusaha untuk mendapatkan penghasilan tambahan melalui pekerjaan yang dilakukannya. Kondisi negara saat ini memang mengharuskan semua komponen

yang ada di dalam sistem aparatur pemerintahan harus terus meningkatkan produktivitas dan kualitas kerjanya. Hal tersebut dikarenakan masyarakat yang senantiasa ingin mendapatkan pelayanan dan kualitas hidup yang juga baik. Disetiap komponen pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan terhadap masyarakat kita sudah mulai melihat ada perbaikan sistem kerja yang memang bisa dikatakan mulai berkualitas. Tentunya hal tersebut harus terus dipacu agar pelayanan dapat semakin berkualitas lagi.

UU No 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara dalam kaitannya dengan sistem penggajian dan jaminan sosial pegawai yang menyatakan bahwa, gaji pegawai akan diberikan berdasarkan pada beban kerja, risiko pekerjaan, tanggung jawab jabatan, dan capaian kinerja yang disepakati. Ini dapat menjadi salah satu acuan pemicu produktivitas kerja para aparatur untuk terus meningkatkan produktivitasnya, karena segala hal yang mereka lakukan sudah disesuaikan dengan kesejahteraan yang akan mereka terima. Karenanya semuanya harus seimbang, antara kinerja dan pendapatan.

Selain itu kurang maksimalnya dari pelayanan publik ini disebabkan karena aparat (birokrasi) tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakatnya dari budaya yang bersifat hirarkhis ke budaya yang bersifat individual, dari budaya yang bersifat fatalis, ke budaya yang bersifat egaliter.

Pelayanan publik yang modelnya birokratis cocok untuk budaya masyarakat hirarkhis, sedangkan pelayanan publik yang modelnya privatisasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkhis), pelayanan publik yang modelnya kolektif cocok untuk budaya masyarakat fatalis (yang mendukung budaya hirarkhis dan anti budaya individu), sedangkan pelayanan publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkhis, anti budaya individu dan anti budaya fatalis).

Pejabat struktural yang ada banyak yang ditempatkan tidak sesuai dengan latar belakang kemampuan, keahlian, pengalaman, dan pendidikan. Menurut informan A yang telah bersedia diwawancarai bahwa pelayanan yang ada pada kelurahan masih sangat minim dengan sarana dan prasarana yang ada bahkan alat seperti komputer dan printer hanya satu saja dimana sangat mempengaruhi

pelayanan itu sendiri, sebagaimana kita ketahui jumlah penduduk semakin meningkat jadi masalah ini sangat perlu diperhatikan. Belum lagi masalah anggaran tahunan yang sangat minim yang hanya cukup untuk kebutuhan kantor kelurahan saja. Atas dasar inilah penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul: *“Profesionalisme Aparat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kelurahan Kameloh Baru)*

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis metode penelitian kualitatif. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial, dan persepsi sasaran penelitian. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami perilaku manusia, dari kerangka acuan perilaku sendiri, yakni bagaimana pelaku memandang dan menafsirkan kegiatan dari segi pendiriannya.

Penelitian dlm hal ini berusaha memahami dan menggambarkan apa yang dipahami dan digambarkan subjek penelitian (Flick, 2002). Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian di Kelurahan Kameloh Baru Kecamatan Sabangau. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan karena kurangnya sumber daya manusia (ASN) dalam kantor kelurahan tersebut sehingga terjadinya tidak maksimalnya pelayanan terhadap masyarakat khususnya di Kelurahan Kameloh Baru.

C. HASIL DAN DISKUSI

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas. Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan

khususnya di Kameloh Baru untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Menurut teori indikator kualitas pelayanan publik (Hardiansyah,2011:46) ada 5 dimensi yaitu:

Dimensi Tengibel (Berwujud), adalah kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana berupa alat perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi. Namun realitanya di Kelurahan Kameloh Baru sangat minim sekali sarana dan prasarana bahkan jembatan menuju kantor Kelurahan tersebut sangat rapuh. Sebagaimana disampaikan oleh Bejo, Kasi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Kameloh Baru :*“kalau sarana dan prasarana untuk pelayanan publik disini dirasa masih kurang dan bersifat seadanya walaupun dari segi sarana masih kurang akan tetapi untuk melayani masyarakat harus semaksimal mungkin sesuai masing-masing kasi, namun disisi lain saya sangat berharap sarana dan prasarana yg dirasa kurang ini misalnya alat tulis kantor dan penunjang lainnya agar tercapainya kepuasan masyarakat demi kelancaran upaya pelayanan”* (Rabu 22 Juni 2022)

Berdasarkan penjelasan dari informan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kelurahan Kameloh Baru kurang memadai sehingga berdampak kepada pelayanan ke masyarakat walaupun menurut informan akan memaksimalkan pelayanan walaupun dengan sarana yang seadanya. Sesuai yang diungkapkan oleh informan yang sama beliau mengatakan :

“Sarana dan prasarana di Kelurahan Kameloh Baru ini seharusnya ada bantuan untuk Kelurahan demi mendukung kinerja sehari-hari, misalnya alat tulis kantor kemudian anggaran kelurahan ditingkatkan”(Rabu 22Juni 2022).

Dimensi Reability (kehandalan), yaitu kemampuan Kelurahan Kameloh Baru untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Akan tetapi banyak sekali kendala yang dialami salah satu masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh Indra, warga Kelurahan Kameloh Baru:*“Saya tinggal disini sudah lama nak, selama saya tinggal disini yang salah keluhkan dari 3 lurah generasi sebelumnya tidak selesai-selesai yaitu mengurus SKT(surat kepemilikan*

tanah) padahal saya urus itu sudah lama untuk saya jual akan tetapi sampai sekarang tidak ada kejelasan padahal saya sering mendatangi ke kantor Kelurahan dan saya sudah membayar ucapan terimakasih akan tetapi surat tersebut belum terbit juga sampai sekarang” (Rabu 22 Juni 2022). Dengan demikian penulis simpulkan bahwa pelayanan dalam hal kehandalan ini masih kurang maksimal dimana tidak sejalan dengan tugas dan fungsinya dimana kepengurusan sutar yang dialami salah satu infroman masih jauh dari kata terpercaya dimana salah satu indikator dalam mengukur kualitas pelayanan public. Dimensi Responsivess (daya tanggap), Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan aparat kelurahan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan aparat dalam melayani. Akan tetapi ini berbanding terbalik dengan yg terjadi di lapangan. Seperti yang disampaikan Indra, warga Kemeloh Baru: “saya nak dari dulu sudah mengusulkan untuk bantuan atau sembako murah ke kelurahan sampai sekarang belum ada direspon dan aduan masyarakat lain juga sepertinya sedikit yang ditanggapi atau mungkin ditampung begitu lama” (Rabu 22 Juni 2022). Dimensi Assurance (jaminan), merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf : bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Hal berbanding terbalik yang dikatakan oleh Bapak Bejo Kasi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat. Dimensi Emphaty (empati), empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat. Sebagaimana kita ketahui masyarakat ini sangat beragam mulai usia muda hingga lanjut usia dimana setiap individu ini sangat berbeda sikap untuk melayaninya sehingga diharapkan para aparat Kelurahan sangat sensitif terhadap keluhan masyarakat.

Hal ini tentunya sangat miris sekali dimana yang seharusnya kelurahan menjadi penampung aspirasi dalam pelayanan menjadi sangat tidak relevan dimana banyak keluhan masyarakat kurang ditanggapi oleh aparat kelurahan. Belum lagi peneliti temui saat wawancara kepada salah satu kasi di Kelurahan Kameloh Baru hanya beliau seorang diri yang berada di Kantor pada saat itu padahal waktu itu menunjukkan jam 10 pagi yang dimana harusnya para Aparatur Sipil Negara berada di kantor sesuai jam yang ditentukan, ini sangat mempengaruhi terhadap pelayanan kepada masyarakat tentunya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat diambil suatu kesimpulan

sebagai berikut: Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Kameloh Baru.

Dengan diperoleh hasil bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan. Begitu pula apabila profesionalitas sangat kurang maka akan berdampak kepada kualitas pelayanan dengan beberapa indikator diatas. Sistem informasi prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan data yang ditemukan dilapangan diketahui bahwa sistem informasi yang diterapkan di kantor Kelurahan cukup jelas, disini lain namun seringkali hal tersebut disalah artikan oleh masyarakat yang memiliki kepentingan dalam melakukan pengurusan surat dan lain sebagainya sehingga informasi yang diterima oleh masyarakat berbeda dengan prosedur yang diterapkan di Kelurahan Kameloh Baru, hal ini juga harus menjadi perhatian penting bagi pihak Kelurahan Kameloh Baru dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat agar terhindar dari kendala-kendala seperti ini.

Faktor yang dapat menghambat profesionalisme dalam pelaksanaan pelayanan publik dan administrasi di Kelurahan Kameloh Baru berdasarkan info-faktual dan kerap terjadi adalah faktor kemampuan. Sering kali pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Kameloh Baru terhambat karena adanya keterbatasan pegawai (aparatur kelurahan) dalam menggunakan komputer. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor kemampuan aparatur menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, Pertama berkaitan dengan profesionalisme aparatur. Berdasarkan hasil penelitian, maka apabila ditinjau dari tingkat pendidikan aparatur meskipun masih terdapat aparatur yang memiliki tingkat pendidikan menengah tetapi hal tersebut dapat teratasi dengan memberikan peluang atau kesempatan yang besar kepada pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan formal setingkat lebih tinggi.

Dengan demikian profesionalisme aparatur ditinjau dari tingkat pendidikan telah menunjukkan indikasi yang cukup baik untuk menunjang kinerja aparatur di instansi tersebut. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ditinjau dari aspek sistem dan prosedur pelayanan masih belum menunjukkan indikasi yang baik karena belum adanya pedoman pelayanan yang baku sehingga menghambat dalam proses pelayanan kepada masyarakat karena menyita waktu dan tenaga. Demikian pula dengan etika dan moral aparatur masih ada beberapa pegawai yang belum memahami pentingnya etika.

Selanjutnya faktor Pendukung dan Penghambat, berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa faktor penghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor Kelurahan Kameloh Baru antara lain: Kurang memadainya sarana penunjang dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat kiranya peneliti menyampaikan saran dan rekomendasi sebagai berikut, Dengan adanya penelitian mengenai profesionalisme aparat dalam pelayanan publik diharapkan agar dapat menambah teoritis juga penerapan teori pada profesionalisme aparat dalam pelayanan publik di Kelurahan Kameloh Baru Kepada pembaca khususnya aparat kelurahan kameloh baru diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam pelayanan publik khususnya yang terjadi di Kelurahan Kameloh Baru Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Inu Kencana Syafiiie dkk, 1999. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta

Keban, Yeremias T. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media

Pamudji, S., 1985, Kerja Sama Antar Daerah Dalam Rangka Pembinaan Wilayah Suatu Tinjauan Dari Administrasi Negara, Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan.

Payaman J. Simanjuntak .2011. Manajemen Evaluasi Kinerja .Edisi 3. Jakarta. Fakultas UI

Siagian Sondang. 2000. Jakarta: Bumi Aksara Administrasi Pembangunan konsep, dimensi, dan strateginya

Sinambela, dkk.2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara

Sutiadi, Agus, 2016, Menghitung dan Mengukur Indeks Profesionalitas ASN. Jakarta: Badan Kepegawaian Negara

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

Widodo, Joko. 2007. Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Jurnal:

Ade Arista Ningsih. 2015. Kinerja Apratur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, e Jurnal Administrasi Negara 3(4)

Debi Julia Laurena. 2015. Analisis Pelayanan Prima, e Jurnal Fisipol Universitas Airlangga, 1(2)

Diah Ayu Dewanti. 2014. Studi Tentang Pelayanan Publik, e Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2 (2): 2140-2150

Donevan Mandey. 2015. Pengaruh Profesionalisme Aparat kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Administrasi Publik 31(3)

Neng Kamarni. 2011. Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2(3)

Rinda S.K dkk. 2013. Analisis Kinerja Pelayanan Publik, Jurna Administrasi Negara, 1(2)

Sitti Asrariyah. 2013. Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik, e Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(1): 149-164

Wisye Lumakeki. 2016. Profesionalisme Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(8).