

Professionalism of Employees Regional Market Company of Tomohon City.

Cinthya Lingkan Simbala

Markus Kaunang

Very. Y. Londa

Abstract : Regional Market Company of Tomohon City is an institute that has a rule and a responsibility in field of public service especially for marketer who works in the market of Tomohon. Regional Market Company of Tomohon city have their own job to revitalization traditional market in Tomohon city so that they can be able to compete with modern market, with expectation will be give a real benefit for acceleration of the economics growth of the people through the Economic empowerment, making the market of Tomohon city to be professional, benefit, and independent. Implementation of job already felt by the people in Tomohon city with the various of achievement that obtained by Tomohon market. Professionalism of employees is most easily to rate and to perceive by people through the quality of public services which is conducted by the employees themselves. Poor public services reflects to employees who are not professional and has a low performance.

The aim of this study is to observe the professionalism of employees in Regional Market Company of Tomohon city in providing the public services for marketer.

The methodology used was qualitative research. Primary data were collected through in-depth interviews of 15 informants including President Director, General Manager, head of division, staffs, and marketers. Secondary data were obtained Through a certain form of supporting information in this research, related documents with professionalism of employees such as decree, main task and functions, chart, services procedures, work report and the others document regarding to public services. Then, data obtained were analyzed with the categorization and the reduction data.

The result of this study shows that professionalism of employees in Regional Market Company of Tomohon City for implementation public service still needs more improvement. Employees in Regional Market Company have not produced creativity, Innovation and attention to responsibility in daily works. In addition the employees are not flexible or just waiting for command and moves, without creativity.

It is suggested that technical guidance needs to improve in order to support the maximum services for marketers. Finally, the innovation of employees is expected more adapt with the development of modern technology and the responsibility of employees in order to give a better public service. Also this is important to accommodate the aspiration of marketers which in turn answers every complaint of marketer.

Key words : Professionalism,Creativity,Innovation,Responsivity

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon merupakan lembaga yang memiliki tugas dan kewenangan dibidang pelayanan publik khususnya pedagang yang beraktifitas dipasar Tomohon. Hal ini di buktikan dengan adanya dasar hukum pendirian PD Pasar Kota Tomohon Peraturan Daerah Kota Tomohon Nomor 12 Tahun 2006 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Pasar.

Pasar memiliki posisi yang sangat strategis secara ekonomi, politik dan pembangunan. Secara ekonomi pasar menyajikan komoditi-komoditi, baik hasil dari alam maupun karya manusia dalam bentuk apapun. Keberadaan Pasar Tomohon saat ini sudah bisa di katakan maju karena dengan adanya pembuatan Pasar Segar. Pasar segar beriman ini dapat meningkatkan penyerapan tenaga kerja, menjaga stabilitas harga bahan pokok, meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mampu meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) Kota Tomohon. Pasar Tomohon juga sudah di katakan sebagai pasar pariwisata yang menjual berbagai macam bahan kebutuhan pokok, hortikultura dan berbagai macam daging hewan yang tidak dijual di pasar lain di Indonesia tetapi ada di pasar Tomohon sehingga pula disebut sebagai pasar ekstrim dan unik. Maka dengan demikian sangatlah penting kinerja dari pegawai dalam perusahaan daerah Pasar Kota Tomohon dalam hubungannya dengan pelayanan Publik. Perusahaan Daerah (PD) Pasar Kota Tomohon merupakan salah satu instansi

publik yang mempunyai tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satu pelayanan publik adalah menyediakan sewa tempat usaha pedagang di pasar Tomohon. Dalam menjalankan tupoksinya, Perusahaan Daerah (PD) Pasar Kota Tomohon didukung oleh sekitar 60 (Enam Puluh) orang pegawai yang terbagi atas Pegawai Negeri Sipil, Pegawai harian dan Pegawai Kontrak. Salah satu permasalahan dalam pengelolaan pasar adalah rendahnya kualitas dari sumber daya manusia yang masih sebagian besar berpendidikan SMA dan SMP terkadang membuat Pengelola Pasar pada umumnya belum memahami tugas dan kedudukannya sebagai pengelola pasar, karena masih ditemukan beranekaragam latar belakang pendidikan yang bertolak belakang dengan tugas dan tanggung jawabnya di perusahaan tersebut akibatnya terjadi inefisiensi dalam penggunaan sumberdaya manusia. Permasalahan yang lainnya yang dapat dilihat adanya pegawai – pegawai yang sering bertindak tidak dengan aturan yang sudah di tetapkan, proses yang ribet, berbelit – belit, tidak efisien seperti halnya dalam harga sewa tempat untuk berjual di pasar.

Profesionalitas pegawai yang paling mudah dinilai dan dirasakan oleh masyarakat adalah kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai bersangkutan. Pelayanan Publik yang buruk mencerminkan pegawai yang tidak profesional dan berkinerja yang rendah, kondisi lain yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat

adalah masih banyaknya ketidakmerataan pembangunan seperti yang terlihat adanya pembangunan-pembangunan yang hanya dibuat untuk kepentingan sendiri, ketidakadilan dalam pembayaran retribusi dan iuran pasar.

Perusahaan Daerah (PD) Pasar Kota Tomohon mempunyai tugas untuk merevitalisasi pasar tradisional kota Tomohon sehingga mampu bersaing dengan pasar modern, dengan harapan akan memberi manfaat nyata dalam percepatan pertumbuhan ekonomi rakyat melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat, menjadikan pasar kota Tomohon yang profesional, bonafid dan mandiri. Pelaksanaan Tugas tersebut sudah dirasakan oleh masyarakat Kota Tomohon dengan berbagai prestasi-prestasi yang di dapat oleh pasar Tomohon. Fokus Penelitian pada Profesionalisme pegawai dalam pelayanan publik mengambil objek penelitian yang berlokasi di Kota Tomohon dalam hal ini di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon sebagai perpanjangan tangan pemerintah Kota dalam melayani masyarakat khususnya dalam melayani aktifitas masyarakat di pasar.

Melihat permasalahan dalam penelitian maka rumusan masalah yang diangkat yaitu Bagaimanakah Profesionalisme Pegawai di Perusahaan Daerah Kota Tomohon ? dengan tujuan dari penelitian ini ialah mempelajari dan mengetahui Profesionalisme Pegawai di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon

dalam memberikan pelayanan kepada pedagang.

Istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan ketrampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing – masing. Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah “keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”.Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat diatas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran. Untuk menciptakan kadar profesionalitas dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dan yang memadai dan fasilitas yang memadai dan mendukung.

Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur

dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

Menurut Siagian (2000) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi:

a. Kreatifitas (*creativity*).

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila: terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif: adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.

b. Inovasi (*innovasi*),

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan

menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai. Inovasi dalam dunia birokrasi publik seringkali menghadapi hambatan dan benturan dari keberadaan aturan formal dan rendahnya sikap pemimpin yang visioner dalam lingkungan birokrasi publik.

Tindakan dan upaya untuk melakukan inovasi khususnya dalam dunia birokrasi Indonesia perlu mendapat dukungan dan penghargaan serta menghilangkan segala bentuk hambatan seperti proses kerja yang sangat prosedural dan adanya pengawasan super ketat terhadap aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi dengan mendasarkan kepada aturan baku tersebut. pengabaian terhadap nilai organisasi yang tertuang dalam visi misi organisasi hanya akan membuat birokrasi menjadi kaku dan tidak responsif terhadap perubahan lingkungan.

Dari pemikiran – pemikiran tersebut dapat kita menarik kesimpulan bahwa inovasi menjadi sangat penting dan mendesak untuk dilakukan guna menghadapi perubahan lingkungan yang dinamis serta pentingnya memberikan intensif bagi birokrasi publik termasuk aparatur yang ada didalamnya guna menumbuhkan iklim kompetisi yang positif dimana aparat dapat menjalankan tugas dan fungsi organisasi dengan baik.

c. Responsifitas (*responsivity*).

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi

baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pentingnya mewujudkan apa yang telah direspon tersebut kedalam program dan kegiatan pelayanan adalah merupakan bentuk dari kewajiban birokrasi dan pengabaian terhadap tanggung jawab yang ada sebab dapat dipahami jika tidak diresponi dengan baik akan menjadi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.

METODE PENELITIAN

Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan design penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrument, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala – gejala sedemikian rupa yang tidak memerlukan kuantifikasi, karena gejala tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat. Penelitian ini diarahkan pada latar individu secara holistic dan menekankan pentingnya pemahaman tingkah laku menurut pola berpikir dan bertindak subjek kajian.

Mengetahui dan menganalisis apa yang menjadi penyebab dan bagaimana profesionalisme pegawai di Perusahaan Daerah (PD) Pasar Kota Tomohon diperlukan suatu aktifitas penelitian serangkaian kegiatan mengumpulkan, menggambarkan dan menafsirkan data

tentang situasi yang dialami, kegiatan, hubungan tertentu, pandangan atau sikap yang ditunjukkan atau tentang kecenderungan yang tampak dalam proses yang sedang berlangsung. Melalui Design ini menggambarkan fenomena, fakta, sifat serta hubungan fenomena tentang profesionalisme pegawai di Perusahaan Daerah (PD) Pasar Kota Tomohon. Objek Penelitian ini ialah Profesionalisme Pegawai dalam pelayanan publik di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon. Lokasi Penelitian di Kota Tomohon dengan alamat Perusahaan Daerah Pasar Kelurahan Paslaten Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon, tepat di Pasar Beriman Kota Tomohon. Sumber data Utama dalam penelitian kualitatif ini adalah seluruh kegiatan dilapangan berupa pernyataan dan tindakan dari semua pelaku atau informan yang diteliti. Penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup Profesionalisme pegawai di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon. Informan yaitu orang – orang atau sumber yang memberikan data dan informasi berupa pernyataan atau kata – kata dan tindakan informan yang memberikan informasi serta kesaksian mengenai profesionalisme pegawai di Perusahaan daerah Pasar Kota Tomohon melalui proses pengamatan dan wawancara sebanyak 15 orang. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif dimana peneliti sebagai instrumen dalam penelitian dengan menggunakan wawancara, observasi langsung dan penggunaan

dokumen – dokumen. Analisis data menggunakan Reduksi data dilakukan dengan meringkas data kualitatif dengan berbagai bentuknya, reduksi data disini termasuk proses pemilihan, penyederhanaan, abstraksi serta transformasi data mentah yang ada dalam catatan lapangan. Display data, kumpulan informasi yang terorganisasikan. Tampilan data ini biasanya dalam bentuk teks naratif, matrik, tabel atau bagan. Tahap analisis Data diakhiri dengan pembuatan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Daerah ialah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan Undang-undang yang modalnya untuk seluruhnya atau untuk sebagian merupakan kekayaan Daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-undang. Dalam Pelaksanaannya Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon memiliki Tugas Pokok dan Fungsi seperti dalam Peraturan Daerah Kota Tomohon Nomor 12 Tahun 2006 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Pasar. Tugas pokok dari Perusahaan Daerah Pasar yaitu menyelenggarakan pengelolaan pasar yang berhubungan dengan tugas untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, kebersihan dan pelayanan umum.

Profesionalisme pegawai di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon merupakan suatu kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat untuk melakukan pelayanan dan penataan pasar Kota Tomohon agar menjadi

lebih baik. Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian akan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya.

Mencermati hal – hal yang berkaitan dengan Profesionalisme pegawai pada Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon dalam mengembangkan pegawai yang profesional, maka analisis penelitian ini menggambarkan keterkaitan antara profesionalisme pegawai dilihat dari aspek Responsivitas dan inovasi dengan visi misi sebuah organisasi, struktur organisasi dan kepemimpinan.

Struktur Organisasi di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon dengan model “lini dan staff” dimana peran pemimpin dalam struktur sangat dominan baik dalam pengambilan keputusan maupun peran pengawasan terhadap setiap aktifitas yang dilakukan. Struktur Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon juga perlu mendapat perhatian yang serius dalam pembagian tugas. Pembagian tugas dalam organisasi lebih mengacu kepada peraturan formal tidak melihat kebutuhan-kebutuhan yang sebenarnya saat diperlukan. Struktur organisasi Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon juga mengalami kepincangan karena saat ini 2 (dua) jabatan kosong yaitu Direktur Operasi dan Direktur pengembangan usaha.

Dengan adanya kekosongan jabatan dalam struktur organisasi Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon membuat banyak penumpukan pekerjaan, Direktur umum sementara ini merangkap untuk melaksanakan tugas direktur operasi dan direktur pengembangan usaha. Akhirnya banyak pekerjaan yang terbengkalai. Dengan adanya keadaan ini membuat banyak pegawai yang harus melaksanakan tugas diluar dari tugas pokoknya.

1. Kreativitas

Aparatur Pemerintah cenderung bersikap kaku dalam menegakkan hukum dan penerapan peraturan perundang-undangan. Dalam halnya dengan dilingkungan Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon ketaatan pegawai kepada semua peraturan yang berlaku tidak mungkin dilebih-lebihkan terutama karena peranannya selaku panutan bagi warga masyarakat. Dikaitkan dengan kreativitas, kepatuhan tersebut bukanlah kepatuhan yang bersifat robotic akan tetapi yang situasional dan dengan penuh dinamika. Berarti diperlukan kreativitas yang tinggi. Sesuai pengamatan selama penelitian pegawai di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon terlalu kaku dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yang terpaku pada peraturan-peraturan yang berlaku atau hanya bersifat menunggu perintah baru bergerak.

Kreativitas dalam melakukan pelayanan yang dijalankan oleh Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon kepada pedagang tidak dapat dipisahkan dari

namanya kemampuan pegawai itu sendiri. Penyeleggaran pelayanan kepada pedagang dapat berkaitan dengan pendidikan, kepangkatan, jabatan maupun pengalaman kerja yang dimiliki. Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon melalui 35 pegawai didominasi oleh pegawai yang memiliki pendidikan Sarjana. Kemampuan untuk menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan kepada pedagang perlu adanya sesuatu yang kreatif agar tidak ada penilaian dari masyarakat yang mengatakan bahwa sebuah organisasi publik sangat kaku dalam melakukan pekerjaan.

Dalam peningkatan ketrampilan manajerial tidak hanya meningkatkan pelayanan yang ada secara optimal sebab ada hal lain juga yang turut menentukan nilai efektivitas pelayanan seperti penyediaan sarana dan prasarana di kantor. Pembangunan, perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana dikantor dan dipasar bukan hanya menjadi tugas dan tanggung jawab dari Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon tetapi juga dari pemerintah Kota dalam hal ini Walikota. Aspek Kreativitas yang merupakan gambaran dari keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dapat dilihat dalam hal ketrampilan teknis pegawai dalam melaporkan kegiatan seperti ketrampilan teknis pegawai dalam melaporkan kegiatan pemeliharaan atau perbaikan peralatan kantor termasuk pengadaan keperluan kantor dengan memperhatikan saran atau usulan. Secara *Job Description* pemeliharaan operasional kantor merupakan tanggung

jawab dari bagian umum akan tetapi setiap peralatan dan bahkan sarana kerja yang mendukung kelancaran kerja setiap pegawai merupakan tanggung jawab dari pegawai tersebut dalam memelihara agar tidak rusak yang pada akhirnya dapat mengganggu kelancaran kerja.

2. Inovasi

Berkaitan erat dengan kreativitas yang perwujudannya biasanya berupa hasrat dan tekad untuk selalu mencari, menemukan dan menggunakan cara kerja baru, metode kerja baru dan teknik baru dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Pengamatan yang dilakukan dilokasi penelitian memperlihatkan bagaimana pola kerja dan perilaku yang ditunjukkan oleh para pegawai dalam melayani para pedagang. Tidak adanya petugas yang ditugaskan untuk memberikan informasi kepada pedagang sehingga pedagang kebingungan harus kemana mencari informasi. Informasi yang diperoleh pedagang ketika bertanya kepada petugas kebanyakan hanya mengarahkan untuk bertanya kepada petugas lainnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai. Inovasi merupakan kelanjutan dari sebuah kreativitas birokrasi melalui respon yang ada dari perubahan lingkungan.

Kondisi dewasa ini adalah kondisi dimana birokrasi publik Indonesia dihadapkan dengan lingkungan kerja yang tidak kondusif bagi terciptanya inovasi dan kurang menghargai kreatifitas yang ada di dalamnya. Inovasi tidak hanya bertujuan

untuk menciptakan suatu model kerja baru tetapi juga bertujuan untuk mencapai suatu kepuasan kerja bagi individu maupun organisasi dan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

Tindakan dan upaya untuk melakukan inovasi khususnya dalam dunia birokrasi Indonesia perlu mendapat dukungan dan penghargaan serta menghilangkan segala bentuk hambatan seperti proses kerja yang sangat procedural dan adanya pengawasan yang cukup ketat terhadap aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan mendasarkan kepada aturan baku tersebut. Pengabaian terhadap nilai organisasi yang tertuang dalam visi-misi organisasi hanya akan membuat birokrasi menjadi kaku dan tidak responsif terhadap perubahan lingkungan.

Profesionalisme pegawai ditinjau dari sikap inovatif pegawai di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon, maka dapat diketahui bahwa profesionalisme pegawai belum secara optimal dilakukan oleh pegawai karena belum nampak adanya adanya inovasi-inovasi baru dari para pegawai di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon; Masih adanya hambatan yang bersifat individual dan lembaga dalam mengembangkan pola kerja yang inovatif. Fakta dari hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa sikap inovatif pegawai perlu ditumbuhkan dan dikembangkan di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon. Pegawai belum menampakkan perbedaan-perbedaan cara

kerja, demikian juga dengan kondisi kerja yang masih sangat terbatas, tentunya memerlukan daya imajinasi baru bagi pegawai untuk melakukan perubahan.

3. Responsivitas (*responsivity*)

Dalam mewujudkan standar pelayanan publik profesionalisme kerja sangat diperlukan untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Akan timbulnya kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi. Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arahan bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik.

Peningkatan Efektivitas pelayanan di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon perlu memperhatikan pentingnya proses aktualisasi diri aparatur yang selaras dengan nilai-nilai transparansi dan akuntabilitas publik penyelenggaraan pelayanan publik. Baik buruknya tingkat profesionalisme di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon juga sangat ditentukan oleh konsep diri dari pegawai itu sendiri dalam bersikap ketika pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayanan masyarakat khususnya pelayanan kepada pedagang di pasar Kota Tomohon. Responsivitas pegawai sebagai perwujudan dalam bentuk profesionalisme pegawai merupakan bagian yang tidak dapat

dipisahkan dari konsep diri yang dimiliki aparat atau pegawai itu sendiri.

Responsivitas merupakan kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dari hasil penelitian di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon telah menyediakan layanan call center yang digunakan dalam menampung aspirasi publik khususnya para pedagang, tapi layanan ini tidak berlangsung lama, karena banyak pedagang yang tidak mengetahui layanan ini. Kurangnya pemberian informasi dari Perusahaan Daerah Pasar kepada pedagang tentang layanan ini membuat layanan ini hanya percuma dilakukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon tentang Profesionalisme pegawai dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Profesionalisme pegawai di Perusahaan Daerah Pasar Kota Tomohon dalam melaksanakan pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Kreativitas Pegawai yang ada saat ini belum dapat memperlihatkan kreativitas dalam bekerja karena masih terpaku pada peraturan- peraturan yang berlaku atau hanya bersifat menunggu perintah baru bergerak. Disamping itu sarana dan

prasarana yang ada saat ini belum sepenuhnya memadai sehingga menghambat dalam memberikan pelayanan

- b. Inovasi pegawai belum menampakkan perbedaan-perbedaan cara kerja, demikian juga dengan kondisi kerja yang masih sangat terbatas karena pegawai yang cepat puas dengan hasil pekerjaan yang telah dicapai.
- c. Responsivitas : Sikap pegawai yang kurang peduli dengan keluhan yang disampaikan pedagang. Adanya pegawai yang kurang memberikan informasi kepada pedagang mengenai penagihan retribusi dan pelayanan call center yang tidak berjalan sesuai fungsinya sehingga menimbulkan konflik yang mengakibatkan ketidak harmonisan antara pegawai dan pedagang.

B. Saran

- a. Melakukan Bimbingan Teknis (BIMTEK) Pengelolaan Pasar untuk menunjang pelayanan yang maksimal.
- b. Melakukan Perbaikan Sumberdaya Manusia melalui penyesuaian tingkat pendidikan dan keahlian.
- c. Menambah sarana kantor seperti Komputer dan Internet agar tidak menghambat dalam pemberian pelayanan.
- d. Mensosialisasikan penggunaan call center kepada pedagang dan masyarakat.
- e. Menfungsikan kotak saran dalam menanggapi keluhan pedagang dan masyarakat yang ada di Kota Tomohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Amins, A. 2012. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Andrianto, N. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Government*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Atmosudirdjo, P. 1998. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hardiansyah. 2012. *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber daya Manusia Sektor Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kirk J. & Miller M. L. 1968. *Reality and Validity in Quantitative Research*. Beverly Hills : Sage Publikation, Inc.
- Mustafa, D. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung : ALFABETA.
- Pasolong, H. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA.
-, 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : ALFABETA
- Santosa, P. 2012. *Administrasi Publik, teori dan aplikasi Good Governance*. Bandung : PT. Refika Adimata.
- Siagan, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi*. Jakarta : Galia Indonesia.
-, 2000. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Simanjuntak, P. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

- Suradinata, E. 1996. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan dalam Kondisi Era Globalisasi*. Bandung : CV Maulana.
- Surjadi, H. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Syafiie Kencana Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Warsito, U. 2007. *Dinamika Administrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.