

# PROFESIONALISME BIROKRASI PEMERINTAHAN DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SINONSAYANG

Oleh : Christian Rantepadang

*Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala sisi sesuai dengan porsi objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relative singkat. Hal itu dipertegas kembali oleh Thoha bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan organisasi. Birokrasi yang mampu bersaing di masa mendatang adalah birokrasi yang memiliki sumber daya manusia berbasis pengetahuan dengan berbagai ketrampilan dan keahlian.*

## Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh Pemerintah khususnya Pemerintah Daerah adalah bagaimana menampilkan aparat yang professional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan dalam menjalankan tugas serta fungsinya juga memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empiric masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Memasuki era otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 maka peran pemerintah kecamatan semakin besar. Kecamatan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota, ini berarti posisi Kecamatan saat ini berada atau bertanggungjawab langsung kepada Pemerintah Daerah/Kota, tidak seperti sebelumnya yang hanya merupakan wakil dari Pemerintah Pusat. Camat berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 menerima sebagian kewenangan Pemerintahan dari Bupati atau Walikota. Kewenangan yang dilimpah-

kan oleh Bupati atau Walikota ke Kecamatan ini harus dijabatani oleh orang-orang yang memiliki skill dan kemampuan yang professional sehingga tercipta hubungan yang sinergis antara pemerintah dan masyarakat. Mengingat semakin besarnya peran Pemerintah Kecamatan seperti yang disebutkan dalam undang-undang Nomor 32 tahun 2004 terutama dalam hal pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik kepada masyarakat, secara otomatis menuntut aparatur yang professional dalam menjalankan tugasnya.

Pemerintah Kecamatan Sinonsayang sebagai unit pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk dapat bekerja secara profesional di dalam memberikan pelayanan tersebut maupun dalam menjalankan kegiatan rutinnnya sehari-hari.

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk meneliti tentang Profesionalisme Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan.

## A. Perumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang dapat dibuat rumusan masalahnya sebagai berikut :  
Bagaimana profesionalisme birokrasi pemerintahan

dalam pelaksanaan layanan public di kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan?

## B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah, : Untuk mengetahui profesionalisme birokrasi pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan public di Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan

## C. Tinjauan Pustaka

### Konsep Profesionalisme Birokrasi Pemerintahan

#### 1. Pengertian Profesionalisme

Profesi menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English adalah: Profession : Occupation, one requiring, advanced education and special training, ... (Profesi diartikan sebagai suatu pekerjaan yang menurut pelatihan mahir dan latihan khusus). Profesional menurut kamus besar bahasa Indonesia yaitu hal-hal yang berkaitan dengan profesi dan atau memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya; sedangkan profesionalisme menurut KBBI adalah mutu, kualitas dan tidak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Profesional artinya menurut pada keahlian jabatannya. Sedangkan profesionalisme adalah aliran yang menerapkan profesi sebagai asas pokok perbuatan manusia pendapat lain tentang profesionalisme dikemukakan oleh Robert G. Murdick dan Joel Rooss didasarkan pada kriteria :

1. Knowledge ( Pengetahuan )
2. Compotent application ( aplikasi kecakapan )
3. Social Resposibility ( tanggung jawab sosial )
4. Self – Control ( pengendalian diri )
5. Community Sanction ( sanksi masyarakat atau sosial )

#### 2. Pengertian Birokrasi

Istilah birokrasi berasal dari dua akar kata yaitu bureau (meja) dan cracy (diartikan aturan/kekuasaan). Taliziduhu Ndraha dalam bukunya kybernologi mengungkapkan tiga macam arti birokrasi, birokrasi diartikan sebagai "Goverment by bureus" yaitu pemerintahan biro oleh aparat yang di angkat oleh pemegang kekuasaan, pemerintah atau pihak atasan dalam sebuah organisasi formal baik public maupun privat. Kedua, birokrasi diartikan sebagai sifat atau perilaku pemerintahan, yaitu sifat kaku, macet, berliku, dan segala tuduhan negative terhadap instansi yang berkuasa. Ketiga, birokrasi sebagai tipe ideal organisasi.

#### 3. Pengertian Pemerintahan

Secara etimologi pengertian pemerintahan

berasal dari kata dasar perintah, yang berarti perkataan yang bermaksud menyuruh untuk melakukan sesuatu. Ada empat unsur yang paling sedikit di temui dalam kata perintah (Bayu Suryaningrat) seperti yang dikutip oleh Inu Kencana Syafie, yaitu sebagai berikut:

1. Ada dua pihak.
2. Pihak yang memerintah.
3. Pihak yang di perintah.
4. Ada hubungan antara kedua pihak tersebut.

Jadi, Pemerintahan yaitu, suatu proses, cara, perbuatan pemerintah atau segala urusan yang dilakukan oleh Negara yang menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan Negara.

#### 4. Pengertian Birokrasi Pemerintahan

Pengertian birokrasi pemerintahan menurut Ermaya Suradinata seperti yang dikutip oleh Tjahya Supriatna, adalah sistem yang mengatur jalannya pemerintahan dan pembangunan. Sebagai suatu system, proses birokrasi mencakup berbagai sub sistem yang saling berkaitan, saling mendukung, saling menentukan, sehingga dapat membentuk suatu totalitas komponen yang terpadu. Sejalan dengan pendapat diatas bahwa birokrasi pemerintahan menurut Taliziduhu Ndraha bahwa "Birokrasi pemerintahan di definisikan sebagai struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa publik atau layanan-civil tetentu berdasarkan kebijakan yang di tetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan". Syukur Abdulah seperti yang dikutip oleh Priyo Budi Santoso mengemukakan pendapatnya mengenai hubungan birokrasi dengan masyarakat Indonesia, sebagai berikut, satu, birokrasi pemerintahan umum, yaitu birokrasi yang berkenan dengan fungsi-fungsi dasar pemerintahan dan keamanan, hukum dan ketertiban, perpajakan, dan intelejen.

#### A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono 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.

Fandi Tjiptono mengutip pendapat Groetsh dan Davis dalam bukunya total manajemen, mengemukakan bahwa “ kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan .

## 2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan secara etimologis dalam kamus bahasa Indonesia karangan Poerdarminta yaitu : Berasal dari kata layan yang berarti membantu /menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan :

1. Perihal / cara melayani
2. Servis / Jasa
3. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang akan disajikan merupakan hasil yang diperoleh dari informan yang terpilih dari pihak pemerintah kecamatan dan masyarakat di Kecamatan Sinonsayang. Hasil wawancara terhadap para informan diperoleh gambaran sebagai berikut.

### A. Profesionalisme birokrasi pemerintahan di Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan

#### 1. Pengetahuan

Dari informan masyarakat yang diwawancarai mengenai pengetahuan petugas akan tugas dan fungsi mereka yakni ibu. Masye M. beliau menuturkan bahwa para petugas yang ada di kantor kecamatan Sinonsayang mengetahui tugas-tugas mereka sebagai pemberi layanan, hal ini terlihat mereka langsung memberikan kami pengarahan pada waktu mengurus sesuatu contohnya saya waktu mengurus legalisir KTP suami saya mereka langsung memberikan pengarahan apa-apa yang harus disiapkan dan harus kemana hal ini bisa menunjukkan bahwa mereka mengetahui sendiri apa yang menjadi tugas mereka, hal senada juga di katakana bapak Jotje P masyarakat yang pernah mengurus surat akte jual beli beberapa waktu yang lalu, beliau mengatakan sebagai berikut : kalau dilihat dari segi pengetahuan akan tugas mereka sebagai pelayan masyarakat saya rasa mereka telah mengetahui tugas mereka masing-masing, apalagi petugas yang berurusan langsung dengan masyarakat, saya rasa pimpinan kecamatan telah memberikan pengarahan sebelum bekerja, hanya saja ada beberapa pegawai kecamatan yang terlihat mondar-mandir tidak jelas apa yang mereka laku-

kan. Berdasarkan jawaban informan yang ada maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan birokrat tentang tugas-tugasnya sebagai seorang pemberi pelayanan cukup baik.

#### 2. Aplikasi Kecakapan

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tentang tanggapan masyarakat mengenai kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penulis melihat bahwa petugas yang ada cukup cakap memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini sesuai dengan wawancara dari pihak masyarakat yang pernah mengurus surat-surat di kecamatan seperti Bapak Ventje K, beliau mengatakan bahwa petugas di kecamatan Sinonsayang cukup cakap atau fasih dalam memberikan pelayanan terutama dalam berkomunikasi dengan masyarakat pada waktu mengurus keperluan dikecamatan beliau melanjutkan waktu saya mengurus anak saya menikah pada waktu itu saya tidak tahu harus bagaimana karena ini pertama kalinya saya mengurus hal seperti ini, karena pengurusannya agak berbeda dengan dulu waktu saya menikah, petugas kecamatan memberikan arahan dan petunjuk apa yang harus saya siapkan dan harus kemana, hal senada juga dikatakan oleh Sekretaris kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan Bapak. Johni Laoh, S.IP, MM beliau mengatakan petugas kami dalam melaksanakan tugas sudah dibekali dengan pengetahuan mengenai cara-cara melayani masyarakat melalui pelatihan-pelatihan, juga kami menempatkan petugas-petugas yang cakap, mampu dan bisa diandalkan pada bidang-bidang yang langsung berurusan dengan masyarakat seperti tempat pengurusan legalisir, AJB dan lain-lain, hal ini untuk memudahkan masyarakat memperoleh informan, walaupun tidak dapat dipungkiri tidak semua pegawai kami cakap dalam berbicara dan melayani masyarakat.

Ini dapat disimpulkan bahwa petugas yang ada sebagian besar sudah cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 3. Tanggung Jawab Sosial

Dari wawancara yang dilakukan para informan, yang berbeda dari sebelumnya, hasilnya cukup berbeda dengan hasil sebelumnya bahwa perilaku birokrasi atau tanggung jawab sosial kurang baik, ini sejalan dengan sebuah pernyataan dari seorang bapak Andris K umur 57 seorang tokoh masyarakat. Beliau mengatakan, ”saya pernah mengurus surat rekomendasi di kantor Kecamatan, saya lihat perilaku aparat di kantor Kecamatan terkesan sangat angkuh/sombong”. Namun berbeda dengan pernyataan dari Bapak Sonny L, beliau mengatakan perilaku aparat

dikecamatan Sinonsayang menurut saya seperti pegawai kecamatan pada umumnya, tidak ada yang berbeda, dimana mereka bekerja sesuai pekerjaan mereka dan sikap mereka juga biasa-biasa saja.

#### 4. Pengendalian diri

Sesuai hasil wawancara dengan informan masyarakat mengatakan pengendalian diri aparat birokrat di kantor Kecamatan Sinonsayang sudah baik. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan Bapak Ferry dan bapak Joutje, keduanya mengatakan hal yang sama yakni aparat kecamatan sinonsayang kabupaten minahasa selatan dapat dikatakan dapat mengendalikan diri, walaupun ada beberapa masyarakat yang protes mengenai kinerja mereka mereka dengan tenang menjelaskan dan tidak marah-marah. dari hasil yang ada dapat dikatakan bahwa pengendalian diri pegawai kantor kecamatan Sinonsayang sudah baik, sebagaimana juga yang disampaikan oleh salah satu informan dengan Andreas L umur 35 tahun seorang tokoh generasi muda di Kecamatan Sinonsayang. Beliau menuturkan, “pernah pada suatu kegiatan sosialisasi mengenai pajak kepada masyarakat, tiba-tiba ada seorang bapak memarahai aparat yang melakukan sosialisasi dengan mengatakan hanya minta uang saja kalian ini. Tetapi aparat tersebut tetap saja memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan mencoba memberi penjelasan yang dapat lebih dipahami oleh masyarakat yang ada, dan aparat tersebut tidak ikut terpancing serta tidak memarahinya.”

#### 5. Sanksi Masyarakat

Dari hasil wawancara dengan informan tentang ada tidaknya sanksi masyarakat kepada petugas pemberi layanan, sebagian besar mengatakan ada sanksi masyarakat. Hal ini dapat didukung dari pernyataan seorang pengusaha di Kecamatan Sinonsayang yang berinisial Andre B umur 28 tahun yang pernah melakukan teguran kepada aparat yang melakukan pendataan dan pembuatan serta penagihan/pengecekan tempat-tempat usaha untuk pembuatan surat izin usaha. Ketika masuk tempat usaha, aparat malah ditegur secara keras dengan mengatakan masih banyak tempat usaha yang sejak awal tidak membuat surat izin usaha tetapi sampai sekarang masih dibiarkan. Dari pernyataan yang ada maka dapat disimpulkan bahwa ada sanksi dari masyarakat berupa teguran kepada para petugas pemberi layanan.

Untuk mengetahui lebih jelas penulis mewawancarai staf kecamatan sinonsayang, yakni Bapak Harold P, beliau mengatakan dalam melaksanakan pekerjaan sebagai pelayan masyarakat kami tidak terlepas dari kesalahan dan kehilafan, hal ini menye-

babkan berbagai respon dari masyarakat ada yang biasa-biasa saja, ada juga menegur dengan baik-baik tapi juga ada yang menegur kami dengan keras bahkan pernah ada yang memaki kami, namun kami mencoba mengambil langkah bijak untuk mengatasi hal tersebut, saya pernah ditegur oleh seorang masyarakat diluar jam kantor mengenai kinerja kami yang terkesan lambat katanya, namun dengan begitu kami berkonsultasi dengan atasan dan mencari solusi yang baik.

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil analisa data penelitian yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Seperti yang telah dibahas dalam pembahasan sebelumnya bahwa pegawai yang ada melaksanakan tugas-tugasnya sebagai seorang pemberi layanan walaupun hanya belajar dari pengalaman dan juga bekerja sesuai dengan pemberian tugas. Untuk indikator aplikasi kecakapan atau ketepatan waktu dan kemampuan petugas ini dapat dikatakan mampu mengerjakan tugas-tugasnya tetapi ada beberapa kendala di temui karena fasilitas penunjang masih belum memadai. Kemudian tanggung jawab sosial atau perilaku dari birokrat yang ada sesuai dengan hasil penelitian ini menunjukkan mereka sangat angkuh karena biasanya pegawai merasa diri paling tahu. Untuk pengendalian diri para petugas yang ada dikatakan mampu mengendalikan diri lewat sikap mereka yang sabar dan berusaha untuk memberikan penjelasan yang lebih baik kepada masyarakat. Kemudian sanksi masyarakat terhadap pegawai kantor camat sebagian besar informan memberikan sanksi teguran ataupun keluhan, ini menunjukkan bahwa masyarakat peduli terhadap peningkatan kinerja pegawai pemberi layanan agar lebih profesional.

Beberapa indikator yang lain seperti keandalan yang meliputi ketepatan waktu pelayanan dipengaruhi oleh kurangnya fasilitas pendukung seperti computer, hal ini cukup memberikan pengaruh walaupun pegawai yang ada tetap mampu melaksanakan tugas-tugas yang ada. Indikator lainnya yaitu daya tanggap atau respon, para informan mengatakan bahwa para petugas pemberi layanan dapat dikatakan baik, karena petugas pemberi layanan yang ada sangat merespon pengguna layanan. Begitu juga jaminan atau kepercayaan terhadap para pemberi layanan dari masyarakat seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya menunjukkan tingkat kepercayaan kepada pemberi layanan itu sangat besar karena masyarakat menganggap bahwa mereka lebih tahu menger-

jakan tugas-tugas mereka sebagai pemberi layanan. Dan yang terakhir dilihat dari empati petugas pemberi layanan maka dapat disimpulkan bahwa petugas yang ada mempunyai empati terhadap pengguna layanan dibuktikan dengan hasil jawaban informan.

Untuk hubungan profesionalisme pemerintah dengan kualitas pelayanan public dapat dikatakan dilaksanakan secara baik walaupun ada beberapa indikator yang mengenai bukti langsung atau tanggung jawab sosial yang belum maksimal.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka dapat diberikan saran sebagai berikut: Pertahankan dan tingkatkan Hubungan Profesionalisme birokrasi pemerintahan sehingga kinerja pegawai dapat meningkat dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Memotivasi pegawai dapat dilakukan dengan cara menunjukkan arah dan tujuan tertentu yang dilakukannya untuk berperan aktif mengambil langkah-langkah yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa pegawai tersebut menuju dan bergerak kearah yang telah ditentukan dengan tetap memberikan arah dan kebutuhan, keinginan, dan harapan pegawai. Dengan demikian maka pegawai tersebut mau melakukan sesuatu sebagaimana yang telah diharapkan oleh penggerakannya atau yang menggerakannya. Ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan public yaitu mengadakan sarana informasi berupa papan informasi, penunjuk proses layanan dan juga perlengkapan pendukung layanan, karena ini sesuai dengan pengamatan penulis dan juga hasil penelitian menunjukkan masih sangat kurang, serta pembinaan mental kepada petugas pemberi layanan agar perilaku mereka dapat diperbaiki menjadi lebih baik lagi. Kemudian saran dari penulis agar supaya kualitas pelayanan public menjadi lebih baik lagi maka perlu adanya pelatihan atau traning kepada semua pegawai untuk dapat mengoperasikan computer yang tujuannya menunjang kualitas pelayanan public.

### DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto Agus, Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik, 2006, Gajah Mada University Press, Jogyakarta  
Ermaya Suradinata, 1996, Manajemen Sumber Daya Manusia, Ramadan Bandung.  
Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.  
Garna Judistira K. 1991., Metode Penelitian Sosial: Penelitian dalam Ilmu Pemerintahan, Bandung: Primako Akademika

Ibrahim Amin. H, DR, Drs, MA, Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya, 2008, CV. Mandar Maju, Bandung  
Idrus Muhammad, DR, Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif), 2007, UI Press, Jogjakarta.  
Juran, Joseph M. Merancang Mutu (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1994)  
Kencana, Syafie Inu 2005. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: PT Refika Aditama  
Ndraha Taliziduhu, Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru), 2003, PT. Rineka Cipta, Jakarta  
Murdick Robert G. And Ross Joel E. (2005), Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern, Penerbit Erlangga.  
Saefullah, A. Asep Djaja. 1995. "Gerak Penduduk Desa-Kota: Jembatan Modernisasi Perdesaan". Bandung: Universitas Padjajaran .  
Santoso, Priyo Budi, 1997. Birokrasi Pemerintah Orde Baru; Perspektif Kultural dan Struktural, Edisi I, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.  
Soejono Sukamto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: Penerbit UI Press, 2005  
Sugiyono, Prof, DR, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D, 2008, Alfabeta, Bandung

Sumber-sumber lain :

- Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2008 tentang Kecamatan.