

**PROFESIONALISME KERJA PERANGKAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI PADA MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN TALIKURAN  
BARAT KECAMATAN KAWANGKOAN UTARA**

**REZA RUNKAT**

**SALMIN DENGO**

**DEISY TAMPONGANGOY**

*Abstract*

*In this study, the aim of this study was to find out how the professionalism of the village apparatus works in administrative services for the community at the West Talikuran Village Office, North Kawangkoan District. This study used descriptive qualitative method. The theory used in this study is the theory of indicators of work professionalism from Mertin Jr. which includes proficiency in using tools, readiness, responsibility in service, discipline and employee attitudes. The research informants were village officials and the community as recipients of administrative services, totaling 9 people. Data collection techniques that researchers use are observation, interviews, and documentation. Based on the findings of the research conducted, it can be concluded that the professionalism of the village apparatus in administrative services for the community at the West Talikuran Village Office, North Kawangkoan District can be said to be quite good even though it has not fully worked professionally because there are indicators that have not been carried out properly such as proficiency in using tools so that lack of employee skills in administrative services, lack of employees so that the organizational structure has not been filled, and employee discipline that must be improved again. So in conclusion, the professionalism of the village apparatus must be considered and improved in order to produce a better quality of administrative services.*

*Keywords: Work Professionalism, Village Apparatus, Administrative Services.*

## PENDAHULUAN

Di era sekarang ini ada berbagai tantangan yang dihadapi oleh pemerintah Indonesia, yang salah satunya kurang adanya sifat profesional yang dimiliki aparatur negara, dimana aparatur harus memiliki etos kerja yang baik untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk itu dibutuhkan penataan sumber daya aparatur yang professional dalam manajemen pemerintahan sehingga akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kemampuan yang sejalan dengan kebutuhan tugas yang dilakukannya dalam bekerja merupakan syarat terciptanya aparatur yang profesional. Salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yaitu Kelurahan. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, pasal 25 ayat (1) Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin lurah. Ayat (2) selain melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), lurah dibantu oleh perangkat Kelurahan untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh camat. Pelayanan masyarakat yang dibutuhkan di kelurahan yaitu berkaitan dengan administrasi kependudukan yang meliputi data-data dan dokumen kependudukan, serta legalisasi surat-surat yang dibutuhkan warga. Perangkat kelurahan bertugas untuk membantu lurah dalam melaksanakan fungsi kelurahan, yaitu menyelenggarakan pelayanan masyarakat yang merupakan bagian dari pelayanan publik. Kelurahan dibentuk untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Pemerintah harus berupaya untuk menghasilkan pelayan publik yang berkualitas karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik.

Profesionalisme merupakan perpaduan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral. Khususnya untuk profesi di bidang pelayanan publik, profesionalisme haruslah dijunjung tinggi demi tercapainya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan profesionalisme kerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan masyarakat yang merupakan bagian dari pelayanan publik. Pelayanan yang dihasilkan haruslah adil dan merata dan dalam melakukan tugas profesi, para profesional harus bertindak objektif, artinya bebas dari rasa malu, sentimen, benci, sikap malas dan enggan bertindak. Profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus sebagai publik service, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai lapisan. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas layanan yang dihasilkan. Namun banyak hal yang terjadi sebaliknya, dimana banyak aparatur kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang optimal. Salah satu faktor pelayanan yang masih kurang, karena belum adanya sikap professional dari aparatur. Sama dengan realita yang terjadi di lapangan, ada beberapa masalah yang menunjukkan perangkat kelurahan belum menjalankan tugas dan kewenangan yang dimiliki secara profesional. Dinilai kurangnya kesiapan dan disiplin aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi, yang pada dasarnya mereka harus bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan, tapi yang terjadi dilapangan tidak sesuai. Dan hal itu merupakan salah satu faktor yang membuat rendahnya kualitas pelayanan. Disini dapat dilihat sejauh mana profesionalisme perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi.

Profesionalisme kerja sebagai persyaratan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka setiap aparatur pemerintah harus meningkatkan profesionalismenya, namun pada kenyataannya berdasarkan kondisi pengamatan terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu profesionalisme kerja yang dapat mendukung terciptanya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik. Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui profesionalisme kerja perangkat kelurahan Talikuran Barat dalam memberikan pelayanan administrasi bagi masyarakat. Dan hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai profesionalisme kerja pegawai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang di Kantor Kelurahan Talikuran Barat Kecamatan Kawangkoan Utara.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penelitian Terdahulu**

Pertama dengan judul Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado oleh Abdul Azis Sangkala, Florence Daicy J. Lengkong, Gustaaf Buddy Tampi. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2018. Dalam tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana profesionalisme ASN dalam penyelenggaraan pelayanan public di Kecamatan Singkil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Informan penelitian sebanyak 11 orang informan. Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis model interaktif dari Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil analisa data ditarik kesimpulan bahwa profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Singkil menurut persepsi ASN/PNS (penyelenggara pelayanan) sudah terwujud dengan baik dilihat dari semua

dimensi/indikator yang dipakai yaitu: equality, equity, loyalty, responsibility, optimism, courage dan fairness. Namun menurut persepsi masyarakat (penerima pelayanan) belum semua dimensi profesionalisme tersebut terwujud dengan baik/maksimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Singkil. Dimensi profesionalisme aparatur yang belum secara optimal terwujud dengan baik menurut persepsi masyarakat (penerima pelayanan) terutama adalah equality, equity, responsibility dan courage. Berdasarkan hasil penelitian dapat direkomendasikan saran bahwa profesionalisme ASN dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan terutama dalam dimensi/aspek equality (perlakuan yang sama), equity (perlakuan yang adil), responsibility (tanggung jawab terhadap pekerjaan), dan courage (keberanian membuat keputusan dan tindakan dalam mengatasi masalah yang muncul). Untuk meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan publik maka pengembangan kompetensi ASN perlu terus dilakukan baik pengembangan kemampuan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap melalui pendidikan dan pelatihan.

Kedua dengan judul Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kecamatan Mapanget Kota Manado) oleh Febriani Ilahude, F. W. Pesoth, Deysi Tampongangoy. Penelitian ini dilakukan agar peneliti lebih mengetahui tentang pengaruh aparatur profesionalisme desa terhadap kualitas pelayanan publik guna meningkatkan pembangunan di masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2015. Metode penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat penjelasan dan tipe datanya. Sesuai dengan fokus penelitiannya adalah profesionalisme dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mapanget Kota Manado, penelitian ini lebih cenderung jika tingkat penjelasannya

menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan penelitian kuantitatif.

Ketiga dengan judul Profesionalisme Aparatur Dalam Penyaluran Beras Sejahtera Di Kelurahan Malalayang Satu Timur oleh Julita Fitria Mabala, Arie Rorong, Very Londa. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Profesionalisme aparatur dalam penyaluran beras sejahtera di desa malalayang timur. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pendamping dalam penelitian ini berjumlah 12 orang yaitu Kepala Kelurahan 1 orang, Kepala Lingkungan 3 orang, Unit Pelaksana Distribusi dan Warga sebanyak 7 orang. Hasil penelitian ini diketahui bahwa profesionalisme aparatur dalam penyaluran beras sejahtera di desa malalayang timur dilihat dari aspek kreatif, inovasi dan responsivitas sudah cukup baik, namun jika diukur dari segi kemampuan belum bisa dikatakan profesional. Berdasarkan penelitian yang ada mengingat keakuratan administrasi belum terpenuhi dengan baik, masih ditemukan pendataan yang belum tepat sasaran akibat kurangnya koordinasi dan kerjasama antar apologis kelurahan. Merujuk pada beberapa hasil penelitian ini, maka sebagai saran dan solusi serta pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah: Pemerintah harus lebih kritis dalam menanggapi keluhan masyarakat yang baik antara pemerintah desa terhadap rumah tangga penerima. Setiap tahun perlu dilakukan pendataan kembali karena kemiskinan itu sendiri relatif berarti di bulan saja bisa berpindah dari kemiskinan menuju sejahtera atau sebaliknya. Tersedianya kotak pengaduan atau saran di setiap desa, karena mengingat ada masyarakat yang mungkin malu atau takut menyampaikan pengaduan dan saran. Dan pentingnya sosialisasi antara masyarakat dengan perangkat desa tentang distribusi beras layak.

### **Konsep Profesionalisme Kerja**

Dalam menyelesaikan suatu masalah dibutuhkan teori pendukung untuk memecahkan suatu masalah. Jadi kita perlu memperhatikan konsep dari profesionalisme kerja. Profesionalisme merupakan suatu tingkah laku, suatu tujuan, atau rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya suatu profesi. Orang yang professional memiliki sifatsifat yang berbeda dengan orang yang tidak professional meskipun dalam pekerjaan yang sama atau katakanlah berada dalam suatu ruang kerja. Mutu, kualitas, dan tindak-tanduk yang merupakan ciri suatu profesi, orang yang profesional, atau sifat professional. Profesionalisme dapat diartikan sebagai komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya itu. Profesionalisme juga menunjuk pada derajat penampilan seseorang sebagai profesional atau penampilan suatu pekerjaan sebagai suatu profesi, ada yang profesionalismenya tinggi, sedang, dan rendah. Profesionalisme juga mengacu pada sikap dan komitmen anggota profesi untuk bekerja berdasarkan standar yang tinggi dan kode etik profesinya (Jamil Suprihatiningrum, 2016). Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme juga dapat diartikan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan (Siagian, 2000:163).

Menurut Budi Rajab (2002:38) bahwa profesionalisme kerja sangat dibutuhkan dalam organisasi. Diperlukan sumber daya manusia yang profesional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut

sekaligus dapat membina citra organisasi. Dan 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 public 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 (inovasi)

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.

#### 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.

Menurut Mertin Jr dalam Thoha (2001:75) karakteristik profesionalisme aparatur yang menjadi indikator profesionalisme kerja pegawai, mencakup:

1. Kemahiran dalam mempergunakan peralatan

Kemahiran merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan atau kemahiran pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya.

#### 2. Kesiapan

Kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan publik. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

#### 3. Tanggung Jawab Dalam Pelayanan

Tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi publik secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### 4. Disiplin

Secara teoritis loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai mampu menaati peraturan-peraturan yang ada. Loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggungjawaban tugas pekerjaan dan daya tanggap. Selain itu loyalitas tidak membedakan pemberian pelayanan atas dasar golongan tertentu.

#### 5. Sikap pegawai

Setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan, sikap dan

pengatahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu. Sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan serta dalam komunikasi dengan baik dalam arti memberikan informasi kepada publik dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan publik.

### **Konsep Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (Harbani Pasalong, 2007:129)

Pelayanan masyarakat dalam administrasi berupa:

1. Surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga
3. Surat keterangan berdomisili
4. Surat pengantar pembuatan surat tanah
5. Rekomendasi izin tempat usaha
6. Legalisir
7. Surat pindah
8. Pembuatan surat kelahiran

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi administrasi adalah melalui perumusan kembali perencanaan strategi, memberikan penghargaan atas kinerja pegawai, terorientasi pada publik dalam memberikan pelayanan, dan memberdayakan pegawai.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Peneliti memilih menggunakan metode kualitatif untuk mengumpulkan, mengelola dan menganalisis data hasil dari penelitian tersebut. Data kualitatif yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara langsung pada informan yaitu kepada

perangkat kelurahan mulai dari lurah (1), staf pelaksana (2) yang ada di Kantor Kelurahan Talikuran Barat dan masyarakat yang menerima pelayanan (6) dengan jumlah total 9 orang. Dan teknik analisis data yang dilakukan yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Dengan fokus penelitian menggunakan teori indikator profesionalisme kerja menurut Mertin Jr dalam Thoha (2001:75), yang meliputi:

1. Kemahiran dalam mempergunakan peralatan  
Profesionalisme kerja akan dilihat bagaimana pegawai dalam menggunakan peralatan yang dipakai pada saat pelayanan administrasi berlangsung dan melihat pendidikan, pelatihan yang ada di Kantor Kelurahan Talikuran Barat.
2. Kesiapan  
Profesionalisme kerja dapat dilihat dari kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi yang ada.
3. Tanggung Jawab Dalam Pelayanan  
Profesionalisme kerja dilihat dari seberapa bertanggung jawab pegawai pada saat melakukan tugas yang diberikan agar menciptakan pelayanan yang baik.
4. Disiplin  
Profesionalisme kerja dapat dilihat dari sejauh mana pegawai menerapkan disiplin kerja saat melaksanakan setiap tanggung jawab yang ada.
5. Sikap pegawai  
Profesionalisme kerja dapat dilihat juga dari sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan agar bisa memberikan dampak yang positif bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi bagi Masyarakat di Kantor Kelurahan Talikuran

Barat yang dilihat dari beberapa indikator profesionalisme kerja, maka hasil dan pembahasan penelitiannya yaitu sebagai berikut:

#### 1. Kemahiran Dalam Mempergunakan Peralatan

Kemahiran disini merupakan sejauh mana para karyawan mampu mempergunakan peralatan dengan baik, peralatan disini yaitu peralatan yang dipakai dalam pelayanan administrasi seperti Komputer beserta software yang ada di dalamnya, dan alat lainnya yang digunakan dalam pelayanan administrasi. Semakin mahir hasil yang dapat diperlihatkan oleh para pegawai maka permasalahan yang dihadapi oleh para masyarakat mengenai urusan administrasi akan cepat terselesaikan. Berdasarkan hasil temuan di lapangan menggambarkan bahwa pegawai pada umumnya telah menguasai pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah dibebankan kepada mereka. Hal ini mencerminkan bahwa secara personal staf pelaksana telah mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan harapan. Dari hasil penelitian yang ada, sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa kemahiran pegawai sudah cukup baik, tapi disisi lainnya dalam teori kemahiran pegawai dalam menggunakan alat ada aspek yang berkaitan dengan tingkat pendidikan, namun di Kelurahan Talikuran Barat pendidikan dari pegawai itu sendiri masih kurang dan itu yang menyebabkan masih kurangnya kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan. Tetapi secara keseluruhan kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan yang ada di Kantor Kelurahan Talikuran Barat bisa dikatakan juga cukup baik, sesuai dengan hasil wawancara bisa disimpulkan bahwa pegawai sudah cukup baik dalam mempergunakan alat yang ada, namun harus tetap melihat tingkat pendidikan pegawai yang ada, karena itu salah satu yang terpenting dalam profesionalisme kerja. Tantangan yang dihadapi oleh kantor Kelurahan Talikuran Barat adalah masih banyak pegawai yang

berpendidikan menengah dan disamping itu tidak memiliki spesialisasi sesuai bidang kerjanya dan tentu akan menjadi persoalan dalam hasil kerjanya. Dan dalam hal ini tingkat pendidikan yang masih kurang. Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan dalam hal tingkat pendidikan.

#### 2. Kesiapan Pegawai dalam Pelayanan

Kesiapan pegawai dalam pelayanan merupakan salah satu indikator profesionalisme kerja, dimana profesionalisme pegawai bisa dilihat juga dari kesiapan pegawai itu sendiri. Hal-hal yang perlu diperhatikan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Cara pegawai untuk memberikan pelayanan administrasi yang cepat dan tepat pada masyarakat cukup baik. Kemudian akses informasi mengenai pelayanan juga cukup mudah, karena dalam kesiapan dalam memberikan pelayanan itu termasuk juga mengenai penyampaian informasi yang jelas. Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Talikuran Barat sudah cukup memadai. Salah satu bentuk kesiapan juga yaitu dengan memberikan syarat-syarat pelayanan dimana masyarakat juga harus mengikuti syarat yang ada agar pada saat pelayanan berlangsung bisa terlaksana dengan lancar, dan syarat-syarat yang diberikan sudah dianggap jelas oleh masyarakat dan tidak ada syarat yang rumit. Struktur organisasi juga berperan dalam pembagian kerja dalam membangun profesionalisme kerja, namun di Kantor Kelurahan Talikuran struktur organisasinya tidak lengkap dan hanya terisi oleh lurah saja, itu berpengaruh pada kelurahan itu sendiri karena kurangnya pegawai dan kepala seksi tidak terisi, itu yang menyebabkan kesiapan pegawai masih kurang. Tetapi secara keseluruhan kesiapan pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Talikuran Barat sudah

cukup baik, akan tetapi harus ditingkatkan lagi agar pegawai bisa lebih menunjukkan sikap profesionalismenya pada saat bekerja.

### 3. Tanggung Jawab dalam Pelayanan

Tanggung jawab merupakan hal yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, oleh karena itu tanggung jawab adalah salah satu indikator profesionalisme kerja. Tanggung jawab tercipta karena ada penerimaan wewenang. Untuk membangun tanggung jawab yang kuat, pegawai juga harus memiliki motivasi untuk memiliki rasa tanggung jawab dalam pelayanan. Setiap pegawai yang ada Kantor Kelurahan Talikuran Barat memiliki motivasi sendiri dalam bekerja, dan motivasi itulah yang membuat mereka bisa memiliki rasa tanggung jawab yang baik. Salah satu bentuk tanggung jawab yaitu mereka selalu konsisten dalam memberikan pelayanan dan melayani dengan sebaik mungkin, membantu jika ada terjadi kesalahan. Prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Talikuran Barat juga sudah cukup baik, tetapi tidak ada standar operasional pelayanan yang dari kelurahan itu sendiri namun hanya ada prosedur pelayanan yang secara umum sesuai dengan ketentuan pemerintah daerah yang ada. Secara keseluruhan hasil temuan di lapangan menggambarkan bahwa tingkat pertanggungjawaban pegawai di Kantor Kelurahan Talikuran Barat sudah cukup baik, tercermin pula dari kesungguhan mereka dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya dengan cara-cara atau inisiatif sendiri dan bertanggung jawab, serta mampu menciptakan perubahan-perubahan guna untuk melakukan perbaikan demi kemajuan pelayanan.

### 4. Disiplin

Disiplin merupakan suatu sifat atau kemampuan yang dimiliki seseorang untuk taat dan bisa mengendalikan diri, agar tetap mematuhi aturan yang telah dibuat atau disepakati. Dan tentunya disiplin sangat dibutuhkan karena dapat membantu suatu kegiatan agar dapat berjalan dengan lancar

sesuai yang diharapkan. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai mampu menaati peraturan-peraturan yang ada. Disiplin kerja merupakan salah satu indikator terhadap kinerja seorang aparatur sekaligus sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi. Oleh karena itu kedisiplinan aparatur salah satu faktor penting dan harus dilaksanakan tanpa memandang pangkat, derajat dan status sosial seseorang. Kedisiplinan pegawai merupakan salah satu bentuk pembinaan pegawai, dengan adanya kedisiplinan dalam diri seorang pegawai maka akan tercipta lingkungan kerja yang tertib, berdaya guna dan berhasil guna. Kedisiplinan kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang ada, baik itu peraturan tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi apabila melakukan pelanggaran. Kedisiplinan kerja bukanlah suatu hal yang perlu ditakuti tetapi harus ditaati penuh kesadaran dan keikhlasan. Oleh karena itu kesadaran pegawai perlu ditingkatkan, karena tanpa kesadaran yang tinggi maka kedisiplinan tidak dapat diterapkan. Dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Talikuran Barat kepastian waktu pada saat pelayanan sudah cukup baik, ada yang sering terlambat karena ada tugas luar yang mengharuskan pegawai tidak berada di kantor. Dalam hal masuk kantor, pegawai masuk kantor seringkali terlambat namun secara keseluruhan sudah cukup baik. Dan pegawai juga tetap berada di kantor selama jam kerja kecuali ada tugas luar. Dan sesuai dengan hasil penelitian pegawai mampu mengerjakan tugas dengan waktu yang ada juga mampu memanfaatkan waktu kerja ada. Namun secara keseluruhan disiplin pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Talikuran Barat harus ditingkatkan lagi, sampai saat ini sudah cukup baik tapi tidak harus sampai dicukup tetapi harus ditingkatkan lagi untuk mencerminkan sikap profesionalisme pegawai dalam bekerja.



## 5. Sikap Pegawai

Sikap pegawai memiliki peran penting juga dalam suatu pelayanan publik. Sikap santun seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menentukan kenyamanan bagi pengguna layanan itu sendiri. Karena jika pegawainya bersikap santun masyarakat pun tidak canggung dan merasa tidak terbebani dengan perasaan takut merepotkan, takut mengganggu dan sebagainya. Keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor yang baik bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Sikap keramahan pegawai di Kantor Kelurahan Talikuran Barat dianggap cukup baik oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Jika ada keluhan dari masyarakat, pegawai juga meresponi dengan baik dan langsung diperbaiki. Pegawai juga memberikan pelayanan yang sama pada masyarakat dan tidak membeda-bedakan. Sesuai dengan hasil penelitian yang ada Bahasa yang digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi sudah jelas. Jadi secara keseluruhan sikap pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Talikuran Barat sudah baik, dengan mempertahankan sikap senyum, sapa, santun dalam memberikan pelayanan yang ada.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dapat disimpulkan Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan yang ada di Kantor Kelurahan Talikuran Barat yaitu kesimpulannya:

1. Kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang dipakai dalam pelayanan administrasi tergolong rendah karena tingkat pendidikan pegawai yang rendah, walaupun pegawai mampu mengoperasikan computer dan perangkat

software ada didalamnya, tingkat pendidikan juga berpengaruh namun disisi lain pegawai yang ada mau berlatih untuk menjadi lebih baik dan menciptakan pelayanan yang baik juga.

2. Kesiapan perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan sudah bisa dikatakan cukup baik karena pegawai mampu menunjukkan kesiapan mereka lewat memberikan pelayanan yang tepat sasaran dan kemudahan akses informasi mengenai pelayanan.
3. Tanggung jawab dalam pelayanan juga sudah cukup baik dimana pegawai bisa menunjukkan sikap tanggung jawab mereka melalui prosedur pelayanan yang baik, melayani dengan baik, membantu masyarakat pada saat kegiatan pelayanan administrasi dan jika terjadi kesalahan langsung diperbaiki.
4. Disiplin pegawai sudah cukup baik karena pegawai bisa memanfaatkan waktu kerja yang ada dengan sebaik mungkin, walaupun sering terlambat dalam masuk kantor, namun pegawai tetap menyelesaikan tugas mereka sesuai dengan waktu yang ditentukan, kecuali pegawai mengharuskan tidak berada di kantor karena tugas luar. Tetapi keseluruhan tingkat disiplin pegawai cukup baik.
5. Sikap pegawai sudah baik karena pegawai melayani masyarakat dengan senyum, sapa, santun dan menggunakan Bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian perlu adanya saran yang diberikan mengenai Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Talikuran Barat yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya pelatihan khusus bagi pegawai untuk meningkatkan kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang

dipakai pada pelayanan administrasi dan tingkat pendidikan juga harus diperhatikan untuk kemajuan pelayanan.

2. Meningkatkan tingkat kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan, dikarenakan juga sumber daya manusia yang ada di Kantor Kelurahan Talikuran Barat masih kurang, yang mengakibatkan struktur organisasi tidak berjalan semestinya. Untuk itu harus ada penambahan pegawai, karena itu juga bisa membantu kesiapan dalam memberikan pelayanan.
3. Harus mempertahankan rasa tanggung jawab sebagai perangkat kelurahan agar tugas yang diberikan bisa dilakukan dengan lebih bertanggung jawab lagi dan tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.
4. Disiplin harus ditingkatkan lagi dan harus tetap mengikuti peraturan yang ada agar kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Talikuran Barat akan lebih baik lagi.
5. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan agar masyarakat merasa nyaman pada saat kegiatan pelayanan administrasi berlangsung.

#### DAFTAR PUSTAKA

Anggara, S. Sumantri, L. 2016. *Administrasi Pembangunan; Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Ilahude, F., Pesoth, W., Tampongangoy, D.L. 2015. *Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kecamatan Mapanget Kota Manado)*.

Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. 4(32)

Indriyani, Y. 2016. *Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*. Jurnal Administrasi Negara Universitas Mulawarman. 4(1)

Mabala, J.F., Rorong, A., Londa, V.Y. 2017. *Profesionalisme Aparatur Dalam Penyaluran Beras Sejahtera Di Kelurahan Malalayang Satu Timur*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. 3(46)

Sangkala, A.A., Lengkong, F.D.J., Tampi, G.B. 2018. *Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi. 4(64)

Siagian, Sondang P. 2000. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV Haji Masagung.

Suprihatiningrum, J. 2016. *Guru Profesional: Pedoman Kinerja, Kualifikasi, dan Kompetensi Guru*. Cetakan Ketiga. Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA.

Thoha, M. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sumber Lainnya:

Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan