

Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kecamatan Mapanget Kota Manado)

Febriani Ilahude
F. W. Pesoth
D.I.Tampongangoy

Abstract: *The performance of public service bureaucracies become increasingly strategic policy issue, due to improved performance of the bureaucracy has broad implications in the economic life of politics. In economic life, improved performance of the bureaucracy will be able to affect the investment climate are necessary to accelerate development in the region.*

This research was conducted in order to more mengetahui researchers more about the influence of the apparatus profesionalisme village on the quality of public services in order to increase development in the community.

Research methods can be grouped according to purpose, approach, level of explanation and data types. In keeping with the focus of the research is professionalism and quality of public services in the district Mapanget Manado City, this research is more likely if the level of explanation using descriptive research method, with quantitative research approaches.

Key Words : Proffessionalism Aparrature, Public Services

PENDAHULUAN

Kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa mempengaruhi iklim investasi yang amat diperlukan dalam mengakselerasi pembangunan di daerah. Sedangkan dari sisi politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama untuk memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Beratnya tugas Pemerintahan, mempersyaratkan tersedianya aktor-aktor birokrasi yang dilakoni oleh Korps Pegawai Negeri, tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga memerlukan kemampuan profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan. Pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintahan (organisasi publik) perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang

disertai dengan semangat melayani kepada publik (masyarakat). Hal ini sejalan dengan perkembangan mutakhir dalam paradigma dan praktik administrasi bisnis saat ini, yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilayani.

Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya, sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja. Mengingat masyarakat adalah raja, maka harus dilayani dengan baik. Dari pendapat di atas, jelas bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka aparatur birokrasi (Pegawai Negeri), khususnya aparatur pemerintah kelurahan perlu memiliki kemampuan profesional, karena hanya aparatur yang berkualitas dan memiliki kemampuan profesional yang mengetahui dan memenuhi kebutuhan dan keinginan yang menjadi tuntutan masyarakat.

Perubahan-perubahan yang terjadi, telah membawa banyak kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, tetapi disisi yang lain perubahan tersebut telah meningkatkan tuntutan, harapan dan kebutuhan

masyarakat akan kualitas pelayanan yang semakin baik. Untuk dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang semakin berkembang, pemerintah perlu sedini mungkin mengusahakan profesionalisme aparatur (pegawai negeri). Hal ini sejalan dengan pendapat Kristiadi (1999 : 135) bahwa dalam fungsi pelayanannya, aparatur negara harus menciptakan kondisi keseimbangan antara tuntutan aktual masyarakat dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutan tersebut. Untuk itu, profesionalisme aparatur mutlak diperlukan seiring dengan pendayagunaan kelembagaan dan ketatalaksanaan.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Rasyid (1998 : 17-18) yang menyatakan bahwa “.....agaknya sulit diingkari bahwa peningkatan kualitas profesionalisme para birokrat merupakan suatu keharusan. Yang perlu dijaga adalah eksesnya yang bisa merugikan masyarakat, seperti lahirnya sikap arogansi dari para birokrat akibat kepercayaan diri yang berlebihan. Bagaimanapun juga, kemampuan pemerintah untuk memberi respon terhadap berbagai perubahan dan tuntutan-tuntutan baru yang terus tumbuh dalam masyarakat hanya mungkin dipelihara, jika para aparaturnya memiliki kualitas profesionalisme yang tinggi.

Kondisi persaingan yang semakin ketat saat ini, telah menjadikan profesionalisme sebagai salah satu sumber kekuatan. Bahkan melalui peningkatan profesionalisme, suatu organisasi harus dapat mengetahui apa yang terbaik bagi klien atau pelanggannya. Secara internal, menuntut adanya kesadaran kerja serta disiplin tinggi dari para aparatur kearah sikap profesional yang memang harus menjadi etos kerja dan budaya kerja (*corporate culture*), sedangkan secara eksternal mampu menyesuaikan diri dan mengantisipasi secara tepat setiap perkembangan yang terjadi.

Pelayanan publik sering kali tidak memuaskan dan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Ketidakpuasan ini disebabkan karena rendahnya kemampuan para aparatur birokrasi atau kurangnya profesionalisme aparatur pemerintah dalam merespon tuntutan dan aspirasi masyarakat. Berbagai fenomena diatas menunjukkan betapa rendahnya profesionalisme aparatur birokrasi sehingga menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan dan legitimasi pemerintah

dan birokrasinya di mata publik, karena pemerintah dan birokrasi telah gagal menempatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan pelayanan publik.

Misi aparat birokrasi adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat banyak. Akan tetapi masih ada dari aparat birokrasi yang mengabaikan pekerjaan melayani, yang sebenarnya menjadi tanggungjawabnya. Hal ini disebabkan karena masyarakat belum ditempatkan sebagai orang yang dilayani.

Kondisi ini terjadi pula pada birokrasi pelayanan publik, khususnya ditingkat kelurahan dalam wilayah kecamatan Mapanget Kota Manado, dimana masyarakat akan berhadapan langsung lewat pengurusan berbagai kebutuhan layanan dengan birokrasi yang berbelit-belit, lamban serta sifat dari aparat itu sendiri kurang mencerminkan sikap yang profesional, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat akan nilai pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kelurahan itu sendiri.

Bertitik tolak pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas, masalah yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dalam rangka penyusunan skripsi sarjana strata satu (S-1) dengan mengangkat judul : Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Kecamatan Mapanget Kota Manado).

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh profesionalisme aparatur kelurahan terhadap kualitas pelayanan publik dalam rangka peningkatan pembangunan pada masyarakat. Atas dasar pertimbangan tersebut, maka penelitian ini hendak menjawab pertanyaan-pertanyaan (masalah penelitian) yang dirumuskan sebagai berikut : Sejauhmana pengaruh profesionalisme aparat kelurahan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mapanget Kota Manado ?

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut : Untuk mengetahui sejauhmana

pengaruh profesionalisme aparat kelurahan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mapanget Kota Manado .

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis , yaitu :

1. Secara teoritis, diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya berkaitan dengan konsep-konsep Administrasi publik.
2. Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan masukan bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan profesionalisme aparatur birokrasi, khususnya aparat kelurahan guna meningkatkan kinerja pelayanan publik dilingkungan instansi pemerintah kelurahan di Kota Manado.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2001) metode penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi dan jenis data. Sesuai dengan focus penelitiannya itu Profesionalisme dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mapanget Kota Manado, maka penelitian ini lebih memungkinkan apabila tingkat eksplanasi menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan penelitian kuantitatif.

Untuk mempermudah pemahaman sekaligus memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian ini, maka perlu dilakukan pendefinisian secara konseptual terhadap konsep-konsep yang akan diteliti dalam penelitian ini. Adapun definisi konseptual tersebut terdiri dari :

- a. Profesionalisme Aparat Kelurahan ;Secara konseptual, profesionalisme didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan/keahlian serta sikap mental yang terkendali dan terpuji, yang selalu mengutamakan sikap altruistik dan mampu menghasilkan produk yang nyata dan dapat dirasakan oleh anggota masyarakat, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari

perbuatan/pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak.

- b. Kualitas Pelayanan Publik :adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi/birokrasi pelayanan Publik yang dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan.

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan populasi adalah semua karakteristik yang terkait dengan profesionalisme aparat kelurahan dan kualitas pelayanan publik. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Kelurahan dalam Wilayah Kecamatan Mapanget berjumlah 78 orang, sementara jumlah masyarakat pengguna layanan belum diketahui.

Untuk penarikan sampel digunakan teknik purposive random sampling dengan menetapkan besar sampel responden, masing-masing : untuk pegawai atau aparat kelurahan sebanyak 40 orang aparat kelurahan (n_1), dan untuk masyarakat pengguna layanan (n_2) sebanyak 40 orang responden. Dengan demikian besar sampel responden sebanyak 80 orang.

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang terkait, sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

1. Kuesioner. Kuesioner atau daftar pertanyaan penelitian digunakan untuk menjangkau data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden.
2. Dokumentasi. Dokumen adalah setiap bahan yang tertulis atau film yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau record maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu (Moleong,1999). Data-data sekunder ini diperoleh dari berbagai sumber yang terkait.
3. Observasi. Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik pada hasil temuan.

Untuk keperluan pengujian hipotesis, maka teknik analisis data yang relevan digunakan, antara lain :

1. Analisis Persentase :
Analisis Persentase (%) yang diolah dalam tabel distribusi frekuensi digunakan untuk mendeskripsi kondisi variabel-variabel penelitian.
2. Analisis Korelasi Product Moment :
Teknik Analisis ini digunakan untuk memperoleh besarnya derajat hubungan dan derajat penentu (determinasi) antara variabel-variabel bebas ($X_1 - X_3$) dengan variabel tak bebas (Y) secara terpisah atau sendiri-sendiri.

Ada pun prosedur analisis ditempuh :

- a. Untuk memperoleh koefisien korelasi, digunakan formula r-pearson yang dimodifikasi Sudjana (1983) dengan menggunakan data kasar, sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

- b. Uji Signifikan dihubungan digunakan Tabel Distribusi 'r' (r-teoretik) untuk memperoleh harga kritik r, kemudian dikonsultasikan dengan harga r-hitung atau r-observasi (r_0).

3. Analisis Regresi Parsial (Regresi Sederhana)

Untuk menguji hipotesis 1 – 3 tentang pengaruh variabel-variabel bebas (aspek pengetahuan, keterampilan dan aspek semangat kerja) secara parsial atau terpisah/sendiri-sendiri terhadap variabel tak bebas (kualitas pelayanan publik), digunakan teknik analisis regresi sederhana (regresi parsial) dengan menyelesaikan persamaan :

$$\hat{Y} = a + bX \text{ (Sudjana, 1983).}$$

Untuk menaksir besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tak bebas, digunakan harga koefisien determinasi (r^2) dari hasil analisis korelasi *product moment*.

4. Analisis Regresi Ganda (mulltiple regression):

Teknik analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis 5, tentang pengaruh variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (variabel tak bebas), digunakan teknik analisis regresi berganda, dengan prosedur analisis sebagai berikut :

- a. Mencari persamaan regresi ganda, dengan rumus :

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

dimana :

- \hat{Y} = Y prediksi (Y duga)
- a = harga Y bila X = 0 (hargakonstan)
- $b_j = 1, 2, 3$ ialah koefisien-koefisien regresi; dan X (1,2, 3) adalah harga-harga variabel-variabel bebas 1, 2, dan 3 yang disubstitusikan kedalam persamaan regresi di atas dengan menggunakan metode interpolasi dalam rangka memprediksi nilai variabel kualitas pelayanan publik (Y) (Sudjana, 1983)

Selanjutnya, nilai koefisien a dan b_j ($b_1; b_2; b_3$) ditaksir dari data sampel dengan menggunakan metode dekuadrat terkecil melalui Program “SPSS for windows” versi 20.

- b. Uji keberartian regresi ganda digunakan statistik F, melalui rumus :

$$F = \frac{JK(\text{Reg})/k}{JK(S)/(n-k-1)}$$

- c. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas ($X_1 - X_3$) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat

(variabel tak bebas) digunakan analisis detriminasi ganda dengan menyelesaikan persamaan :

$$R_{y.123}^2 = \frac{JK(\text{reg})}{\sum y^2}$$

Untuk uji signifikansi koefisien korelasi ganda digunakan rumus :

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

5. Keputusan penerimaan hipotesis :

Hipotesis dinyatakan dapat diterima apabila hasil uji statistic menunjukkan signifikan pada taraf uji 1 %.

PEMBAHASAN

1. Tugas Pokok dan Fungsi serta Struktur Organisasi SKPD Kecamatan Mapanget

Berdasarkan Peraturan Walikota Manado Nomor 42 tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan Kota Manado, maka SKPD Kecamatan Mapanget terdapat 8 (delapan) jabatan struktural dalam organisasinya untuk melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya. Berikut tugas pokok dan fungsi jabatan yang ada di Kecamatan Mapanget sebagai berikut :

Camat :

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota untuk menanganis bagian urusan otonomi daerah yang meliputi :

- 1) perizinan;
- 2) rekomendasi;
- 3) koordinasi;
- 4) pembinaan;
- 5) pengawasan;
- 6) fasilitasi;
- 7) penetapan;
- 8) penyelenggaraan, dan;
- 9) kewenangan lain yang dilimpahkan walikota.

Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga menyelenggarakan tugas umum serta fungsi:

- 1) pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 2) pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- 3) pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- 4) pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 5) pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - 6) pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
 - 7) pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.

a. Sekretaris Kecamatan :

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas membantu camat dalam mengoordinasikan pelaksanaan tugas serta membina dan memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada semua unsur di lingkungan pemerintah kecamatan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1), Sekretaris Kecamatan menyelenggarakan fungsi :

- 1) pembinaan serta pelaksanaan tugas serta administrasi kecamatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian dan ketatalaksanaan program, keuangan, pelaporan, kepegawaian, umum, perlengkapan, dokumentasi, hukum, data dan informasi serta hubungan antar lembaga dan masyarakat;
- 2) pengoordinasian dan pengaturan tugas unit organisasi di lingkungan pemerintah kecamatan;

- 3) pengoordinasian dan pengaturan kerjasama;
- 4) pengoordinasian perumusan kebijakan strategik di lingkungan pemerintah kecamatan;
- 5) pelaksanaan urusan tata usaha pemerintah kecamatan;
- 6) pelaksanaan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh atasan.

Sekretariat Kecamatan membawahi beberapa Kepala Sub-Bagian, yaitu :

1) Kepala Sub bagian Program, Keuangan dan Pelaporan

- a) Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretaris kecamatan dalam menyiapkan bahan mulai proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian, serta pelaporan mengenai program, keuangan, pelaporan di lingkungan pemerintah kecamatan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- b) Rincian tugas Subbagian Program, Keuangan dan Pelaporan :
 - (1) merencanakan kegiatan Subbagian Program, Keuangan, dan Pelaporan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - (2) memberikan petunjuk kepada para bawahan di lingkungan Subbagian Program, Keuangan, dan Pelaporan sesuai dengan petunjuk dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - (3) membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Subbagian Program, Keuangan, dan Pelaporan dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing;
 - (4) memeriksa, mengecek, mengoreksi, dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Subbagian Program, Keuangan, dan Pelaporan guna penyempurnaan lebih lanjut;
 - (5) menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Subbagian Program, Keuangan, dan Pelaporan berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;

- (6) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Subbagian Program, Keuangan, dan Pelaporan sebagai pedoman landasan kerja;
- (7) menyiapkan bahan-bahan penyusunan kebijakan, pedoman, petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan mengenai bidang tugas Subbagian Program, Keuangan, dan Pelaporan;
- (8) menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Subbagian Program, Keuangan, dan Pelaporan dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
- (9) melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas;
- (10) melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

2) Kepala Sub bagian Kepegawaian

- a) Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Kecamatan dalam menyiapkan bahan mulai proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasi, serta pelaporan mengenai kepegawaian di lingkungan dinas berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- b) Rincian tugas Subbagian Kepegawaian :
 - (1) merencanakan kegiatan Subbagian Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - (2) memberikan petunjuk kepada para bawahan di lingkungan Subbagian Kepegawaian agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas;
 - (3) membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Subbagian Kepegawaian dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing;

- (4) memeriksa, mengecek, mengoreksi, dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Subbagian Kepegawaian guna penyempurnaan lebih lanjut;
 - (5) menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Subbagian Kepegawaian berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
 - (6) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Subbagian Kepegawaian sebagai pedoman landasan kerja;
 - (7) menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai bidang tugas Subbagian Kepegawaian;
 - (8) menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Subbagian Kepegawaian dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
 - (9) melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan, dan atau mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas;
 - (10) melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
- 3) Kepala Sub bagian Umum dan Perlengkapan
- a) mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Kecamatan dalam menyiapkan bahan mulai proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian, serta pelaporan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
 - b) Rincian tugas Subbagian Umum dan Perlengkapan :
 - (1) merencanakan kegiatan Subbagian Umum dan Perlengkapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - (2) memberikan petunjuk kepada para bawahan di lingkungan Subbagian Umum dan Perlengkapan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas;
 - (3) membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Subbagian Umum dan Perlengkapan dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing;
- (4) memeriksa, mengecek, mengoreksi, dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Subbagian Umum dan Perlengkapan guna penyempurnaan lebih lanjut;
 - (5) menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Subbagian Umum dan Perlengkapan berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
 - (6) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Subbagian Umum dan Perlengkapan sebagai pedoman landasan kerja;
 - (7) menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai bidang tugas Subbagian Umum dan Perlengkapan;
 - (8) menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Subbagian Umum dan Perlengkapan dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
 - (9) melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan, dan atau mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas;
 - (10) melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
 - b. Seksi-seksi
 - 1) Kepala Seksi Tata Pemerintahan
 - a) Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam menyiapkan bahan mulai proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian, serta pelaporan mengenai tata pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
 - b) Rincian tugas Seksi Tata Pemerintahan :
 - (1) merencanakan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - (2) memberikan petunjuk kepada para bawahan di lingkungan Seksi Tata Pemerintahan agar

- dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas;
- (3) membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Seksi Tata Pemerintahan dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing;
 - (4) memeriksa, mengecek, mengoreksi, dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Seksi Tata Pemerintahan guna penyempurnaan lebih lanjut;
 - (5) menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Seksi Tata Pemerintahan berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
 - (6) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Tata Pemerintahan sebagai pedoman landasan kerja;
 - (7) menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai bidang tugas Seksi Tata Pemerintahan;
 - (8) menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi Tata Pemerintahan dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
 - (9) melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan, dan atau mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas;
 - (10) menyiapkan bahan untuk melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
 - (11) menyiapkan bahan untuk evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
 - (12) menyiapkan bahan pelaporan penyelenggaraan laporan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan kepada walikota secara berjenjang;
 - (13) menyiapkan bahan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan;
 - (14) menyiapkan bahan pemberian bimbingan, supervisi, fasilitasi, dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan;
 - (15) menyiapkan bahan pembinaan dan pengawasan terhadap lurah;
 - (16) menyiapkan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat kelurahan;
 - (17) menyiapkan bahan untuk melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
 - (18) menyiapkan bahan pelaporan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan di tingkat kecamatan kepada walikota;
 - (19) melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
- 2) Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan
 - a) Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat dalam menyiapkan bahan mulai proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian, serta pelaporan mengenai pemberdayaan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b) Rincian tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat :
 - (1) merencanakan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - (2) memberikan petunjuk kepada para bawahan di lingkungan Seksi Pemberdayaan Masyarakat agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas;
 - (3) membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing;
 - (4) memeriksa, mengecek, mengoreksi, dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Seksi Pemberdayaan Masyarakat guna penyempurnaan lebih lanjut;
 - (5) menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Seksi Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk

- dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
- (6) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat sebagai pedoman landasan kerja;
 - (7) menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai bidang tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
 - (8) menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas seksi pemberdayaan masyarakat dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
 - (9) melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan, dan atau mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas;
 - (10) menyiapkan bahan untuk pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan
 - (11) menyiapkan bahan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
 - (12) menyiapkan pelaksanaan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - (13) menyiapkan pelaporan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan kepada walikota dengan tembusan kepada satuan kerja perangkat daerah yang membidangi pemberdayaan masyarakat;
 - (14) melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
- 3) Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban
 - a) Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat dalam menyiapkan bahan mulai proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian, serta pelaporan mengenai monitoring dan evaluasi Seksi Ketentraman dan Ketertiban berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b) Rincian tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban :
 - (1) merencanakan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - (2) memberikan petunjuk kepada para bawahan di lingkungan Seksi Ketentraman dan Ketertiban agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas;
 - (3) membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Seksi Ketentraman dan Ketertiban dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing;
 - (4) memeriksa, mengecek, mengoreksi, dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Seksi Ketentraman dan Ketertiban guna penyempurnaan lebih lanjut;
 - (5) menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Seksi Ketentraman dan Ketertiban berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
 - (6) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban sebagai pedoman landasan kerja;
 - (7) menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai bidang tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban;
 - (8) menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
 - (9) melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan, dan atau mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas;
 - (10) menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan/atau Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum diwilayah kecamatan;

- (11) menyiapkan bahan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan;
 - (12) menyiapkan pelaporan pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban kepada walikota;
 - (13) menyiapkan bahan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan perundang-undangan;
 - (14) menyiapkan bahan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - (15) menyiapkan pelaporan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kerja kecamatan kepada walikota;
 - (16) melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
- 4) Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Pajak
- a) Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat dalam menyiapkan bahan mulai proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian, serta pelaporan mengenai Seksi Pelayanan Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b) Rincian tugas Seksi Pelayanan Umum :
 - (1) merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku;
 - (2) memberikan petunjuk kepada para bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Umum agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas;
 - (3) membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Umum dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing;
 - (4) memeriksa, mengecek, mengoreksi, dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Umum guna penyempurnaan lebih lanjut;
 - (5) menilai prestasi kerja para bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Umum berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
 - (6) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman, dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pelayanan Umum sebagai pedoman landasan kerja;
 - (7) menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai bidang tugas Seksi Pelayanan Umum;
 - (8) menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi Pelayanan Umum dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
 - (9) melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematiskan, dan atau mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas;
 - (10) menyiapkan bahan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum serta pelayanan umum;
 - (11) menyiapkan bahan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum serta pelayanan umum;
 - (12) menyiapkan pelaporan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum serta pelayanan umum di tingkat kecamatan kepada walikota secara berjenjang; melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

2. Kinerja Pelayanan SKPD

Kinerja pelayanan SKPD adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi SKPD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan

sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka kinerja pelayanan SKPD Kecamatan Mapanget tahun 2012 walaupun masih ada kekurangan, tapi secara keseluruhan pelayanan kepada masyarakat berlangsung baik, aman dan lancar.

3. Tantangan dan Peluang Pengembangan Pelayanan SKPD

Di era Otonomi Daerah sekarang ini, selain wewenang yang sudah diberikan lewat Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan, Pemerintah Kecamatan Mapanget juga mendapat sebagian pelimpahan wewenang dari Pemerintah Kota Manado antara lain menangani kebersihan sejak tahun 2002 sampai 2010 dan mulai pada tahun 2011, Kecamatan Mapanget tidak lagi sebagai tempat penyaluran honorarium Tenaga Harian Lepas dan penyaluran dana BBM serta Sukucadang kendaraan persampahan di Kecamatan Mapanget.

Dan sejak tahun 2009, Kelurahan-kelurahan telah menjadi SKPD yang mengelola keuangannya sendiri seperti honor Kepala Lingkungan, Alat Tulis Kantor, dll. Namun gaji PNS di kelurahan masih di Kecamatan Mapanget.

Secara konseptual, profesionalisme didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan/keahlian serta sikap mental yang terkendali dan terpuji, yang selalu mengutamakan sikap altruistik dan mampu menghasilkan produk yang nyata dan dapat dirasakan oleh anggota masyarakat, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan/pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak. Variabel ini diamati melalui tiga dimensi atau sub-variabel, yang selanjutnya disebut sebagai variabel-variabel bebas satu, dua dan tiga, yaitu :

1. Pengetahuan (X₁)

Variabel pengetahuan diamati dari beberapa indikator, yaitu :

- Pemahaman terhadap tujuan dan misi yang diemban/dicapai
- Penguasaan terhadap bidang pekerjaan sesuai tugas dan fungsi
- Pemahaman terhadap jenis layanan yang diberikan
- Pemahaman terhadap kebutuhan/kepentingan pelanggan
- Pemahaman terhadap sarana/peralatan yang digunakan.

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, kemudian dijabarkan ke dalam daftar pertanyaan (kuesioner) sebanyak 6 item pertanyaan dan masing-masing pertanyaan disediakan 5 alternatif pilihan (opsi) jawaban untuk dipilih responden. setiap opsi diberi skor berdasarkan skala likert, yaitu untuk opsi a diberi nilai skor 5, opsi b nilai skor 4, opsi c nilai skor 3, opsi d, nilai skor 2 dan opsi e, nilai skor 1.

Untuk keperluan penyusunan tabel distribusi frekuensi, maka data variabel pengetahuan (X₁) dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu kategori rendah, sedang dan tinggi dengan prosedur pengkategorian sebagai berikut :

Menghitung Rentang (R) = Skor tertinggi dikurangi skor terendah = 22 - 11 = 11

Menentukan Kategori (k_i) = 3

Panjang klas Interval (P) = $\frac{R}{k_i} = \frac{11}{3} =$

3.67 dibulatkan menjadi 4.

Dengan demikian kategorisasi variabel pengetahuan dapat ditentukan, sebagai berikut :

- Kategori rendah = 11 - 14
- Kategori sedang = 15 - 18
- Kategori tinggi = 19 - 22

Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data, maka dapatlah ditarik beberapa kesimpulan, antara lain :

- Setelah dilakukan identifikasi variabel-variabel penelitian, maka diketahui bahwa distribusi jawaban responden terhadap semua variabel bebas cukup bervariasi, namun rata-rata berada pada kategori sedang atau menengah. Sementara itu, kondisi kualitas pelayanan publik yang dipersiapkan oleh responden (pengguna

- jasa/pelanggan) juga berada pada kategori sedang, namun relatif belum memuaskan.
2. Secara parsial, pengetahuan aparat kelurahan sebagai salah satu dimensi atau aspek dari profesionalisme aparat kelurahan mempunyai pengaruh positif dan signifikan serta berhubungan secara kontributif terhadap kualitas pelayanan publik.
 3. Demikian halnya dengan aspek keterampilan punya pengaruh dan kontribusi positif serta sangat nyata terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya bahwa apabila keterampilan pegawai ditingkatkan, maka pada gilirannya akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di Kecamatan Mapanget Kota Manado.
 4. Aspek semangat kerja, secara parsial juga punya pengaruh yang positif dan sangat bermakna terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya bahwa lingkungan fisik kerja yang menyenangkan akan mendorong kegairahan dan semangat kerja aparat kelurahan yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 5. Secara simultan, aspek-aspek profesionalisme pegawai, seperti pengetahuan, keterampilan dan semangat kerja berpengaruh secara kontributif terhadap kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, semua hipotesis yang diajukan telah teruji kebenarannya secara empiris sekaligus menjustifikasi teori-teori yang mendasarinya.

Saran

Mengacu pada beberapa temuan dalam penelitian ini, maka dipandang perlu untuk mengajukan beberapa saran sebagai solusi terbaik dalam memecakan masalah yang dihadapi birokrasi pemerintah, khususnya yang bergerak disektor pelayanan publik untuk ditindak lanuti. Saran dan rekomendasi tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Diperlukan adanya perubahan orientasi dalam melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusia, khususnya terhadap aparat kelurahan yang bertugas melakukan pelayanan publik. Kebijakan dimaksud lebih

berorientasi pada pengetahuan jabatan fungsional melalui pendidikan dan latihan khusus disektor pelayanan publik.

2. Selain itu, pengembangan sumber daya manusia perlu lebih ditekankan pada aspek kemampuan/keterampilan atau skill, terutama dalam bidang keterampilan konseptual, manajemen, keterampilan teknik dan keterampilan kemanusiaan sehingga aparat kelurahan memiliki kemampuan/ keterampilan dalam melaksanakan tugas pelayanan publik secara prima.
3. Hasil penelitian ini, dapat berimplikasi pada kebijakan pimpinan untuk menjaga agar semangat kerja aparat kelurahan tetap prima dengan mendorong terciptanya kondisi lingkungan kerja yang menyenangkan, komunikasi yang lancar, baik komunikasi dari atasan kepada bawahan maupun dari bawahan kepada atasan tetap harmonis dan relatif terpenuhinya kebutuhan aparat, baik dari sisi harapan-harapan, motif maupun insentif sehingga pada gilirannya akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Oleh karena penelitian ini belum seluruhnya mengkaji aspek-aspek profesionalisme pegawai yang menjadi permasalahan layanan publik, maka direkomendasikan agar pihak-pihak yang berkompeten perlu melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh aspek lainnya terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat ditemukan suatu solusi yang lebih komprehensif dalam mengatasi tuntutan dan kepentingan akan layanan masyarakat yang lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, 2003a.* (www.kimpraswil.go.id).
Anonimous, 2003b. (www.jurnalistik@erasmuslim.com).
Anonimous, 2003c. (www.pu.go.id/buletin/3031.fator.htm).
Anonimous, 2004a. (www.pikiran_rakyat.com).
 Kristiadi, 1999, *Kualitas Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara

Mardiasmo, 2002. *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : Andi.

Rasyid, M. R., 1998, *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*, P.T. Yarsif Watampone, Jakarta

Setiono, B, 2002. *Jaring Birokrasi : Tinjauan Dari Aspek Politik Dan Administrasi*. Bekasi : Gugus Press.