

PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DAN PELAKSANAAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN TANJUNG BATU*EMPLOYEE PROFESSIONALISM IN PUBLIC SERVICE AND ADMINISTRATION IMPLEMENTATION AT TANJUNG BATU VILLAGE OFFICE*

Oleh:

**Julet F. Tanauma¹
Bernhard Tewel²
Greis M. Sendow³**^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹juletfinkatanauma@gmail.com²bernhardtewel@unsrat.ac.id³greis_sendow@unsrat.ac.id

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Administrasi di Kantor Kelurahan Tanjung Batu dan faktor-faktor pendukung dan penghambat Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Administrasi di Kantor Kelurahan Tanjung Batu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi dan wawancara terhadap narasumber. Profesional kerja pegawai kelurahan Tanjung Batu Manado dalam kemahiran menggunakan peralatan masih kurang maksimal hal ini dikarenakan masih kurangnya kemampuan dalam menggunakan program seperti Microsoft yang merupakan program yang paling sering digunakan dalam dunia kerja maupun sehari-hari. Kesiapan pegawai dalam melakukan pelayanan dinilai masih kurang efektif.

Kata Kunci: Profesionalisme, Pelayanan Publik, Administrasi

Abstract: The purpose of this study was to find out how the Professionalism of Employees in Public Services and Administrative Implementation at the Tanjung Batu Village Office and the factors supporting and inhibiting the Professionalism of Employees in Public Services and Administrative Implementation at the Tanjung Batu Village Office. This study uses qualitative methods with data collection techniques by conducting observations and interviews with informants. The professional work of Tanjung Batu Manado sub-district employees in using equipment is still not optimal, this is because there is still a lack of ability to use programs such as Microsoft which is the program most often used in the world of work and everyday life. The readiness of employees to provide services is considered to be still less effective.

Keywords: Professionalism, Public Service, Administration

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Profesionalisme kerja pegawai sangat diperlukan di dalam suatu perusahaan, instansi, maupun organisasi. Profesionalisme kerja ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang dan tugasnya sesuai dengan kompetensinya masing-masing, dalam hal ini profesionalisme menjadi sangat penting sebab tingkat kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin hari mengalami peningkatan.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan public atau masyarakat. Kegiatan tersebut mencakup adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah, yang membutuhkan profesionalisme pegawai sehingga dapat menciptakan pelayanan yang akan diberikan relatif lebih baik.

Pelaksanaan administrasi meliputi pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu member kepuasan kepada pelanggan (masyarakat) dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas pelayanan yang dihasilkan,

sebagaimana kita ketahui bersama pegawai memegang peran utama dalam mengambil hati masyarakat untuk menciptakan suatu kepuasan dari masyarakat dan juga menentukan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Banyak faktor yang bisa mempengaruhi profesionalisme kerja pegawai sehingga kurang maksimal dan optimal, seperti kurangnya keahlian yang dimiliki pegawai itu dalam proses pelaksanaan kerja. Hal ini tentunya dapat terjadi di seluruh instansi maupun organisasi, termasuk di Kantor Kelurahan Tanjung Batu Manado, sikap pegawai yang ada di kantor Kelurahan Tanjung Batu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pegawai yang ada di kantor kelurahan Tanjung Batu dituntut untuk memiliki profesionalisme kerja, agar kerja dan tugas yang diberikan dan dapat dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan tinjauan yang didapatkan di lapangan diketahui bahwa para pegawai di Kantor Kelurahan Tanjung Batu masih kurang profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, hal ini dikarenakan kurangnya keahlian dalam menggunakan program/aplikasi yang dapat menunjang pekerjaannya, serta kurangnya kesiapan pegawai dalam melakukan pelayanan sehingga proses pelayanan dianggap kurang profesional.

Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka fokus penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Administrasi di Kantor Kelurahan Tanjung Batu?
2. Bagaimana faktor-faktor pendukung dan penghambat Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Administrasi di Kantor Kelurahan Tanjung Batu?

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2016: 10) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia di pandang sebagai peranan yang cukup penting di ranah industri, apa yang dilakukan oleh manajer sumber daya manusia menggambarkan bagaimana aktifasi pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan sumber daya manusia, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi dimana sumber daya manusia itu berada (Widodo, 2015: 2).

Profesionalisme

Menurut Wibowo (2014:271) Profesionalisme adalah suatu kemampuan dan keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi dengan keterampilan dan pengetahuan serta di dukung oleh karakter yang mumpuni dalam pekerjaan tersebut. Menurut Korten dan Alfonso, 1981 dalam Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2010:96) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

Pelayanan Publik

Hardiyansyah 2018, mengemukakan bahwa: "Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Konsep pelayanan publik merupakan bentuk wewenang berpartisipasi pihak provider terhadap publik Dekker, 2011:54 sebagai pemberi layanan haruslah berdasarkan pada standarpelayanansebagaitolakukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan.

Administrasi

Dimock mengatakan bahwa administrasi adalah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki oleh masyarakat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Sedangkan Sondang P. Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, (Pasolong: 2014:2).

Penelitian Terdahulu

Penelitian Parajow, Gosal dan Kasenda (2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam pelaksanaan pemerintahan di Kecamatan Tompaso Barat. Penelitian menggunakan metode kualitatif dan mendapati bahwa kreatifitas ASN yang ada di Tompaso Barat sudah sesuai dengan Standar operasional yang ada dalam pelaksanaan tugas pemerintahan baik dari segi pelayanan maupun keahlian yang dimiliki dalam setiap tugas yang dilaksanakan.

Penelitian Arifin, Afifuddin dan Abidin (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Profesionalisme aparatur pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ada banyak kelemahan yang juga terjadi dalam hal kejelasan dalam pemahaman terhadap tahapan-tahapan pelayanan publik yang meliputi, tidak efisien waktu sehingga proses penyelesaian lambat, dan kurangnya kesadaran akan tugas dan tanggung jawab pegawai.

Penelitian Damaiyanto, Kusuma dan Karim (2015). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan profesionalisme aparatur serta untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat ditinjau dari tingkat pendidikan aparatur sudah cukup baik; sistem dan prosedur pelayanan yang belum ada; serta etika dan moral aparatur yang masih rendah. Belum optimalnya dalam menerapkan profesionalisme aparatur di lembaga tersebut disebabkan oleh kurang memadainya sarana penunjang dalam memberikan pelayanan; masih lemahnya kedisiplinan pegawai; dan terbatasnya alokasi sumber dana atau anggaran untuk mengembangkan kompetensi aparatur.

METODE PENELITIAN**Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif tujuannya untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik dan pelaksanaan administrasi di Kantor Kelurahan Tanjung Batu Manado. Pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan langsung pada analisa yang sedang berjalan disertai wawancara mendalam dengan informan yang terlibat. Menurut Sugiyono (2016:147) penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sedangkan metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2016:9) adalah penelitian yang berlandaskan filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana penelitian ini adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 3 orang yakni Lurah dan pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Tanjung Batu Manado. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 7 orang yakni masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Tanjung Batu. Teknik sampling ini dilakukan berdasarkan penilaian penelitian pengetahuan calon informan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Tempat Penelitian

Tempat penelitian yaitu di Kantor Lurah Tanjung Batu Manado yang berlokasi di Jl. 17 Agustus. Alasan memilih lokasi penelitian karena lokasi mudah di jangkau dan memudahkan penulis mendapatkan informasi-informasi guna penyelesaian skripsi.

Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber, pengisian kuesioner (angket) yang diberikan, dan peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan (observasi). Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data pendukung dari data primer yang diperoleh dari dokumen yang berkaitan dengan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti artikel, buku-buku, jurnal penelitian dan informasi dari pegawai kantor kelurahan Tanjung Batu Manado.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data penulis menggunakan analisis kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif ini dapat dikumpulkan dan dideskripsikan dalam bentuk laporan. Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2017, hlm. 244: Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017:246) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti menemukan banyak sekali data dari berbagai hasil pengumpulan. Semakin lama peneliti turun lapangan, maka semakin banyak pula data yang diperoleh. , Peneliti merangkum dan memilih data di mana saja yang penting yang diperoleh dari lapangan yang akan digunakan untuk dijadikan bahan laporan. Melalui teknik memilih dan memilah, peneliti akan mengetahui data mana saja yang diperlukan dan membuang data yang tidak perlu.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dilakukan pengolahan data yang telah dihasilkan untuk mempersingkat dan memperjelas hasil dari reduksi data sebelumnya, sehingga data yang disajikan lebih sistematis dan terorganisir guna mempermudah dalam memahami hasil penelitian.

3. *Conclusion Drawing/verification* (Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi)

Menurut Sugiyono (2017, hlm.253) mengartikan bahwa “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori”. Sehingga dengan adanya kesimpulan, peneliti dapat menjawab segala rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, tetapi hasil tersebut masih bersifat sementara karena dan akan berkembang setelah penelitian berada dilangan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Kelurahan Tanjung Batu

Kelurahan Tanjung Batu merupakan salah satu kelurahan yang berada di kecamatan Wanea dengan luas wilayah 785,25 Ha atau 49% dari luas wilayah Kota Manado berada pada titik koordinat 1026'0"- 1029'20" LU – 124049'20" – 124049'20" BT. Kelurahan Tanjung Batu beralamat di Jalan 17 Agustus (Lorong Gunung Timporok), Kecamatan Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara. Kelurahan Tanjung Batu terbagi menjadi 5 lingkungan.

Hasil Penelitian

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, penulis dapat menguraikan tentang profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik dan pelaksanaan administrasi di kantor kelurahan Tanjung Batu. Dalam penelitian ini penulis memperoleh hasil mengenai Kemahiran Pegawai dalam Mempergunakan Peralatan, Kesiapan Pegawai dalam Pelayanan, Tanggung Jawab Pegawai dalam Pelayanan, Disiplin, Sikap Pegawai dalam Pelayanan, dan juga Faktor Pendukung yakni Sarana pendukung, Kedisiplinan Pegawai, Melakukan Tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Faktor Penghambat.

Pembahasan**Kemahiran Pegawai dalam Mempergunakan Peralatan**

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 aparat pelaksana telah mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan harapan, namun terdapat beberapa pegawai Kantor Lurah masih belum mahir dalam menggunakan aplikasi penunjang seperti microsoft.

Kesiapan Pegawai Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil temuan di lapangan diketahui bahwa kesiapan pegawai dalam pelayanan masih belum maksimal meskipun para pegawai selalu memberikan kinerja yang maksimal namun hal itu belum tentu dapat memenuhi permintaan dari masyarakat yang begitu beragam, hal ini juga terjadi karena terdapat beberapa aturan yang sering kali tumpang tindih dengan prosedur yang ada sehingga mengakibatkan para pegawai kebingungan untuk mengambil keputusan.

Tanggung Jawab Pegawai dalam Pelayanan

Pegawai yang ada di kantor Kelurahan Tanjung Batu Manado memiliki tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh instansi maupun atasan pegawai selalu mengingatkan terkait dengan persyaratan berkas yang harus dipenuhi saat melakukan pengurusan di Kantor Lurah, kemudian setelah semua berkas terkumpul pegawai langsung melakukan proses pengurusan yang menjadi tanggung jawabnya, setelah proses pengurusan selesai biasanya pegawai langsung menghubungi pihak terkait untuk menyerahkan berkas yang telah selesai.

Displin

Pegawai di Kantor Lurah Tanjung Batu Manado selalu menaati peraturan yang sudah diterapkan oleh instansi, hal ini juga dapat terlihat dari kedisiplinan waktu para pegawai yang selalu berusaha untuk datang tepat waktu di Kantor, begitu juga halnya dalam menyelesaikan pekerjaan, para pegawai selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang di tentukan, meskipun terkadang masih ada masalah-masalah yang terjadi dan tidak dapat di prediksi.

Sikap Pegawai dalam Pelayanan

Pegawai berperilaku sopan dan ramah saat melakukan pelayanan kepada masyarakat seperti saat masyarakat bertanya terkait dengan prosedur yang diterapkan oleh instansi, kemudian perilaku sikap yang muncul saat pegawai melakukan pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat**Faktor Pendukung**

Sarana Pendukung berupa sistem prosedur dan metode. Sistem informasi prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan data yang ditemukan di lapangan diketahui bahwa sistem informasi yang diterapkan di kantor Kelurahan sudah cukup jelas, namun seringkali hal tersebut disalah artikan oleh masyarakat yang memiliki kepentingan dalam melakukan pengurusan surat dan lain sebagainya sehingga informasi yang diterima oleh masyarakat berbeda dengan prosedur yang diterapkan di Kelurahan Tanjung Batu, hal ini juga harus menjadi perhatian penting bagi pihak Kelurahan Tanjung Batu dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat agar terhindar dari kendala-kendala seperti ini.. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur Pegawai di Kelurahan Tanjung Batu Manado memiliki perilaku yang ramah saat melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat pun merasa nyaman saat melakukan proses pengurusan surat seperti surat ijin usaha, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Domisili. Sarana dan prasarana Kelurahan Tanjung Batu telah memiliki sarana prasarana yang cukup memadai hal ini terlihat dari kelengkapan peralatan penunjang yang tersedia seperti gedung kantor, tempat parkir, lapangan, komputer, printer, kipas angin, lemari, meja, dan kursi yang digunakan saat proses pelayanan berlangsung. Masyarakat sebagai pelanggan.

Faktor Penghambat

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

menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah kelurahan Tanjung Batu sebagai organisasi pemerintah yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut memiliki aparatur kelurahan yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terlaksana secara optimal, tidak ada lagi berbagai macam keluhan ketidakpuasan darimasyarakatatas pelayanan yang diberikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang ditarik dari penelitian ini adalah:

1. Profesional kerja pegawai kelurahan Tanjung Batu Manado dalam kemahiran menggunakan peralatan masih kurang maksimal hal ini dikarenakan masih kurangnya kemampuan dalam menggunakan program seperti Microsoft yang merupakan program yang paling sering digunakan dalam dunia kerja maupun sehari-hari. Kesiapan pegawai dalam melakukan pelayanan dinilai masih kurang efektif.
2. Faktor tanggung jawab yang ditemui di kantor kelurahan Tanjung Batu Manado bahwa setiap pegawai selalu memberikan kinerja terbaik dan tanggung jawab penuh atas pekerjaan yang diberikan hal ini dapat terlihat dari sikap pegawai yang selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu bahkan para pegawai tidak segan-segan memberikan kinerja lebih agar pekerjaannya dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.
3. Faktor Disiplin yang ditemui di Kantor Kelurahan Tanjung Batu Manado para pegawai disiplin dalam hal waktu hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu saat datang dan pulang kantor. Selanjutnya terkait faktor sikap pegawai dalam melakukan pelayanan sudah dinilai baik hal ini di dasari atas pengakuan dari masyarakat yang menggunakan jasa kantor kelurahan Tanjung Batu Manado.

Saran

1. Pegawai kelurahan Tanjung Batu Manado untuk lebih menguasai program Microsoft agar segala pekerjaan yang berkaitan dengan program tersebut dapat diselesaikan secara maksimal, jika pegawai kelurahan Tanjung Batu Manado bisa lebih kompeten dalam menggunakan Microsoft tentunya masyarakat yang menggunakan jasa Kantor Kelurahan Tanjung Batu Manado akan merasa lebih puas dan proses pelayanan akan berjalan lebih baik lagi.
2. Saran berikutnya terkait dengan kesiapan pegawai dalam melakukan pelayanan. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk lebih menguasai sistem informasi, metode dan program yang akan maupun sudah diterapkan oleh instansi sehingga masyarakat dapat menerima informasi dengan lebih baik dan jelas.
3. Saran berikutnya terkait dengan faktor tanggung jawab, pegawai diharapkan dapat mempertahankan rasa tanggung jawab yang tinggi saat melakukan tugas pekerjaan agar kinerja instansi tetap terjaga dengan baik.
4. Saran berikutnya terkait dengan faktor disiplin, dalam hal ini pegawai diharapkan tidak hanya disiplin dalam hal waktu melainkan juga dalam penyelesaian tugas agar dapat selesai dengan tepat waktu.
5. Saran berikutnya terkait dengan faktor sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini pegawai dituntut tidak hanya memberikan sikap yang ramah melainkan pegawai juga dituntut memberikan rasa kepercayaan dan rasa nyaman terhadap masyarakat sehingga citra instansi tetap terjaga dengan baik.
6. Saran berikutnya terkait dengan sarana pendukung yang ada di Kantor Kelurahan Tanjung Batu Manado, dalam hal ini penulis melihat bahwa fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan Tanjung Batu sudah cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan instansi, maka penulis menyarankan agar sarana pendukung tetap dipelihara dengan baik agar dapat digunakan secara maksimal.
7. Saran berikutnya terkait dengan faktor penghambat, dalam hal ini pegawai dituntut agar lebih kompeten dalam melaksanakan tugas seperti, menguasai program Microsoft yang adalah aplikasi yang sering digunakan dalam pekerjaan maupun sehari-hari, kemudian pegawai dituntut untuk lebih memahami sistem informasi, prosedur, dan metode yang sedang digunakan maupun yang akan digunakan sehingga kinerja instansi juga akan lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin Moh., Afifuddin., dan Abidin A (2019) Profesionalisme dalam meningkatkan kinerja terhadap kualitas pelayanan publik Studi Kasus di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang *Jurnal Respon Publik* Vol 13, No. 2, Tahun 2019, Hal. 24-32 <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2111> Diakses tanggal 19 Maret 2020.

- Damaiyanto D, Kusuma A, dan Karim A (2015) Profesionalisme aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor simpang raya kelurahan Simpang raya kecamatan Barong Tongkok kabupaten Kutai Barat <https://www.semanticscholar.org/paper/PROFESIONALISME-APARATUR-DALAM-UPAYA-MENINGKATKAN-Damaiyanto-Kusuma>. Diakses tanggal 19 Maret 2021.
- Dekker, A. Steven, 2011. Measure service quality: Reexaminati on and Extension. *Jurnal of Marketing*. Vol. 56. July ,55-68 (Di Terjemahkan Oleh Susanto Persada).
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: BumiAksara.
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Parajow R., Gosal R.,&Kasenda V, (2018) Profesionalisme aparatur sipil Negara dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di kecamatan Tompaso Barat *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* Volume 1 Nomor. 1 Tahun 2018 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/21564> Diakses tanggal 6 Maret 2020.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfa Beta. 2014.
- Sedarnayanti. 2010. *Reformasi Adminitrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R and D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Widodo, E. S. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya. Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja Edisi ke Empat*. Jakarta PT Raja grafindo Persada.