

PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MORONGE SELATAN II KABUPATEN TALAUD

Vetty Ester Lawongo¹
Johny Lumolos²
Ismail Sumampouw³

Abstrak

Perilaku aparatur sipil negara merupakan tolak ukur utama tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loket pelayanan pun memiliki tanggung jawab yang besar terhadap publik, dan tentu nya sikap dan perilaku mereka kepada public juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan. Reformasi perilaku birokrasi terus dilakukan terutama dalam menanggulangi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa perilaku aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di kantor kelurahan moronge selatan II. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan mengacu pada konsep perilaku birokrasi Miftha Thoha yang membagi perilaku dalam 2 dimensi yakni karakteristik individu yang indikatornya memuat kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan serta karakteristik birokrasi yang indikatornya memuat hierarki, tugas-tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward dan sistem kontrol. Berdasarkan hasil analisis terhadap perilaku aparatur sipil negara dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan disana cukup baik kemudian dari segi karakteristik individu dan karakteristik aparatur juga sudah cukup baik

Kata Kunci: Perilaku, Aparatur sipil Negara, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang di hadapi pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan Aparatur Sipil Negara yang profesionalisme, memiliki perilaku yang baik dan memenuhi aspirasi masyarakat tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, maka salah satu aspek penting dalam pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat tergantung dari pemerintah. karena perilaku yang baik, akan berdampak pula bagi pelayanan. Pemerintahan yang baik yang merupakan fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri, Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara untuk memenuhi kebutuhan hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar 1945. Seperti yang terjadi di kantor kelurahan Moronge selatan II perilaku dari aparat masih sangat rendah Aparatur Sipil Negara dan pemerintah mempunyai tugas mendidik masyarakat. Suatu pelayanan yang mencerminkan sikap yang benar-benar melayani masyarakat terwujud lewat sikap kualitas pelayanan yang diberikan aparat sipil negara kepada masyarakat yang menerima pelayanan misalnya dalam proses pembuatan surat ijin usaha masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Mengurus pelayanan publik ibaratnya

memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian.

Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong warga untuk membayar pungli kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Disamping itu juga sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, dan diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya pemerintah sebagai pelayan publik banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. ASN mempunyai tugas untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat Pembina kepegawaian.

Aparatur sipil Negara harus menjadi saluran dan jembatan dalam melaksanakan kepentingan umum dengan penuh dedikasi dan loyal bukan sebaliknya, dalam menjalankan tugas dan fungsinya aparat pemerintah harus tanggap terhadap perubahan yang setiap saat terjadi di kalangan masyarakat, bangsa dan Negara. Setiap aparat perlu menyadari tujuan Negara dan sabar akan masyarakat umum, yang memerlukan pelayanan oleh aparat dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Jenis-jenis pelayanan yang ada di kantor kelurahan moronge selatan II

kecamatan moronge kabupaten talaud sebagai berikut :

1. Surat pengantar pembuatan ktp
2. Surat pengantar akte kelahiran
3. Surat pengantar nikah
4. Surat keterangan domisili
5. Surat keterangan menikah
6. Surat keterangan tidak mampu
7. Surat keterangan pindah penduduk
8. Surat keterangan duda atau janda
9. Surat keterangan kematian
10. Surat keterangan tanah
11. Surat ijin keramaian

Pelayanan kepada masyarakat dapat di kategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat cepat, tepat dan memuaskan. keberhasilan dalam pelayanan tergantung dari perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik di kantor kelurahan Moronge selatan II.

Tinjauan Pustaka

Secara etimologis perilaku artinya setiap tindakan manusia atau hewan yang dapat dilihat. Melihat beberapa uraian tersebut nampak jelas bahwa perilaku itu adalah kegiatan atau aktifitas yang melingkup seluruh aspek jasmaniah dan rohaniah yang bisa dilihat. Dalam bahasa Inggris disebut dengan behavior yang artinya kelakuan, tindak-tanduk jalan. Perilaku juga terdiri dari dua kata peri dan laku, peri yang artinya sekeliling, dekat, melingkupi dan laku artinya tingkah laku, perbuatan, tindak tanduk. Badeni (2014:3) mengemukakan bahwa perilaku organisasi merupakan bidang studi, ini berarti bahwa perilaku merupakan suatu bidang keahlian dengan suatu tubuh pengetahuan yang sama. Perilaku organisasi mempelajari tiga determinan dalam mencakup organisasi yang mencakup perorangan

individu, kelompok dan struktur. Sedangkan menurut Walgito (2010:12) "Perilaku manusia dapat dibedakan antara perilaku yang refleksif dan perilaku yang non refleksif". Perilaku yang refleksif merupakan perilaku yang terjadi atas reaksi secara spontan terhadap stimulus yang mengenai organisme tersebut, misalnya reaksi kedip mata bila kena sinar, menarik jari bila jari kena api dan sebagainya. Reaksi atau perilaku refleksif adalah perilaku yang terjadi dengan sendirinya secara otomatis. Stimulus yang diterima oleh organisme atau individu tidak sampai ke pusat susunan syaraf atau otak, sebagai pusat kesadaran, sebagai pusat pengendali dari perilaku manusia, lain halnya dengan perilaku non-refleksif. Perilaku ini di kendalikan atau diatur oleh pusat kesadaran otak. Dalam kaitan ini stimulus setelah diterima oleh reseptor kemudian diteruskan ke otak sebagai pusat syaraf, baru kemudian terjadi respons melalui afektor. Proses yang terjadi dalam otak atau pusat kesadaran ini disebut proses psikologi. Perilaku atau aktivitas atas dasar proses psikologis inilah yang disebut aktivitas psikologis atau perilaku psikologis. Skinner seorang ahli psikologi (dalam Notoatmodjo, 2010:20) merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). Dengan demikian perilaku manusia terjadi melalui proses stimulus, organisme, respons sehingga teori Skinner ini disebut dengan teori "S-O-R" (Stimulus, Organisme, Respons).

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai aparatur sipil negara adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian

kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian disertai tugas dalam satu jabatan pemerintah dan disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Lijan Poltak. S(2006:5) dalam pengertian lain, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberipelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat, Lijan Poltak. S (2006:5). Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan, kelurahan merupakan wilayah gabungan dari beberapa rukun warga (RW). Pemerintah di tingkat desa dan kelurahan merupakan unsur pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam menjalankan semua perencanaan pembangunan di kelurahan terdapat dewan kelurahan, dewan kelurahan berfungsi sebagai

pemberi masukan kepada lurah tentang rencana pembangunan di wilayahnya. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah lurah sebagai perangkat desa atau kabupaten kota. Kelurahan di pimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil, kelurahan merupakan unit pemerintah terkecil tersingkat dengan desa berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas dalam perkembangannya sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan.

Metode Penelitian

Jenis proposal penelitian ini adalah penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2007:15) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas hingga data nya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (data reduction), penyajian data (data display).

Berdasarkan pada latar belakang masalah penelitian maka yang menjadi fokus penelitian dalam penyusunan proposal penelitian ini saya ingin lebih mengkaji perilaku aparatur sipil Negara serta faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku aparatur sipil Negara dalam pelayanan publik di kantor kelurahan moronge selatan II.

Hasil Penelitian

Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas kinerja aparatur sipil negara pemerintah telah menetapkan program manajemen kepegawaian berbasis kinerja salah satu peraturan yang dikeluarkan pemerintah untuk tujuan tersebut adalah peraturan menteri

pendayagunaan aparatur negara nomor PER/09/M.P PAN//5/2007 tentang pedoman umum penetapan indikator kinerja di lingkungan instansi pemerintah. Yang dimaksud dengan kinerja adalah instansi pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan rencana strategi instansi pemerintah yang mendedikasikan tingkat keberhasilan atau pelaksanaan kegiatan sesuai program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Ada beberapa aspek untuk mengukur perilaku kinerja aparatur sipil negara kelurahan yaitu:

1. kualitas pelayanan,
2. responsivitas,
3. tanggungjawab, dan
4. akuntabilitas

“Saya rasa sikap aparat pemerintah yang ada menunjukkan keramahan, hal ini dapat saya alami waktu hendak mendapat pelayanan disana. Memang kadang berbeda dengan orang lain, tetapi masih pada alasan yang masuk akal”. (Wawancara dengan D.B masyarakat kelurahan Moronge Selatan II)

Pedapat berbeda justru disampaikan oleh masyarakat yang lainnya: “Justru saya merasa seperti orang asing ketika hendak mengurus surat domisili pada waktu itu. Pegawai tidak ramah pada saya sekalipun disetiap kesempatan saya mencoba untuk sedikit berbincang. Tapi pegawai biasa-biasa apa karena saya baru pertama berada di kantor kelurahan. Kalau dengan yang lain saya lihat mereka berbincang-bincang seperti biasa”. (Wawancara dengan O.L masyarakat kelurahan Moronge Selatan II)

Hal ini dapat respon dari pihak kelurahan mengenai tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang

diterima. “Tidak benar kalau kami sebagai aparat berlaku tidak ramah kepada masyarakat. Kami selalu berusaha untuk memberi pelayanan yang sama kepada masyarakat. Kalau mungkin salah seorang aparat yang ada kami mohon maaf dan akan saya sampaikan kepada pegawai yang bersangkutan” (Wawancara dengan J.L pegawai kelurahan Moronge Selatan II).

Tanggapan warga yang beragam dalam hal ini memunculkan tanggapan yang berbeda. Karena dalam kenyataan ada warga yang merasa tidak puas dalam hal sikap seorang aparat yang tidak ramah. Dalam hal ini sulit untuk dipungkiri, karena masyarakat sendiri yang menilai.

Suatu organisasi pemerintah menuntut adanya aparatur atau perangkat pemerintah yang memiliki kemampuan dalam pekerjaan untuk menghasilkan suatu hasil kerja yang maksimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau diberikan oleh aparat sipil negara merupakan salah satu cermin ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya perilaku aparat sipil negara dalam melayani masyarakat.

Semakin banyak keluhan masyarakat menunjukkan semakin buruk akan kemampuan perilaku kinerja aparat sipil negara untuk melayani masyarakat. Kemampuan merupakan kecakapan yang dimiliki berdasarkan pengetahuan seseorang.

“Saya melihat kemampuan aparat dalam melaksanakan pelayanan berbeda-beda ada yang mampu dalam arti cepat dalam pelaksanaan tugas, tetapi ada juga yang untuk membuat surat keterangan belum menikah saja tidak bisa seolah-olah mengulur waktu padahal sedang tidak ada yang dikerjakan” (Wawancara dengan K. L

masyarakat kelurahan Moronge Selatan II).

Hal yang sama juga di ungkapkan masyarakat yang lain: “Saya melihat bahwa pegawai yang ada tidak semua bisa mengerjakan secara terampil bahwa saya hendak membuat surat domisili tempat tinggal, pegawainya sudah lama mengetik tetapi hampir sejam surat nya belum selesai, malah beberapa kali menanyakan nama dan alamat dan pada akhirnya yang menyelesaikan tugas tersebut adalah pegawai yang lain” (Wawancara dengan A.T masyarakat kelurahan Moronge Selatan II).

Adapun pendapat dari salah seorang aparat yang ada: “saya selaku aparat kelurahan yang sudah menjabat sebagai kepala lingkungan selama kurang lebih 7 tahun, memperhatikan perilaku aparat sipil negara (ASN) sudah baik namun demikian ada beberapa pegawai yang belum mahir dalam pengoperasian perangkat komputer sehingga berdampak pada pelayanan yang kurang maksimal terhadap kebutuhan masyarakat dalam hal ini pembuatan surat yang kadang membutuhkan waktu lama”(Wawancara dengan J.T kepala lingkungan kelurahan Moronge Selatan II).

Ini menunjukan bahwa masyarakat sudah bisa menilai sendiri kemampuan dari aparat pemerintah. Hasil penelitian dilapangan menunjukan bahwa kinerja aparat juga mendapat respon dari aparat kelurahan: “Kami sudah melaksanakan tugas secara baik walau kadang harus diakui belum maksimal sesuai tuntutan masyarakat. Tetapi kami terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat” (Wawancara dengan M.L pegawai kelurahan Moronge Selatan II).

Dari hasil penelitian selama ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas

turut menentukan perilaku baik suatu organisasi pemerintahan. Artinya, semakin tinggi kemampuan pegawai, semakin tinggi pula cara kerja yang dinilai. Semakin baik tingkat pelayanan, semakin baik masyarakat dapat menilai. Sikap seorang aparat merupakan suatu persepsi atau pandangan mengenai pelaksanaan tugas dalam hal ini bagaimana mental seorang pegawai ketika berhadapan langsung dengan masyarakat.

Melihat tingkat pendidikan pegawai yang ada diKelurahan Moronge Selatan II secara kasat mata memang sangat kurang yang berlatar pendidikan strata 1. Latar belakang pendidikan juga turut mempengaruhi produktivitas karenanya perlu diadakan peningkatan pendidikan dalam bentuk latihan bagi pegawai.

Berdasarkan penerapan dan kemajuan teknologi juga sangat mempengaruhi produktivitas pekerjaan. Oleh karena itu sangat penting apabila setiap aparat pemerintah mampu menggunakan teknologi sebaik mungkin berdasarkan pada kepentingan kerja dalam hal ini penguasaan terhadap alat kelengkapan kerja berupa computer.

Kualitas layanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan memenuhi bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan dari penerima layanan berdasarkan sistem kerja yang aktual dari penerima jasa. Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja pelayanan publik. Keberhasilan suatu layanan kepada masyarakat tergantung pada 2

pihak birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas layanan publik ada 2 hal yang perlu untuk dikaji. Pertama. Proses internal organisasi birokrasi (pelayanan) dan kedua, eksternal organisasi yakni apa yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Birokrasi publik pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini masyarakat merupakan stakeholder yang harus dilayani secara maksimal tanpa pandang bulu. Layanan publik merupakan hak dari setiap masyarakat sehingga keinginan untuk mewujudkan layanan publik secara optimal tidak dapat dijalankan dengan baik karena birokrasi tidak cukup responsif terhadap perkembangan yang ada tanpa menyadari bahwa sudah semakin tingginya kemampuan masyarakat yang memungkinkan dapat mengidentifikasi bahkan menilai tanpa menunjukkan sikap bertele-tele. Salah seorang warga menyampaikan bagaimana dia mendapat pelayanan dari kantor kelurahanmoronge selatan II:

“Saya baru pertama berurusan dengan kelurahan dankarena di situ ada kenalan saya, jadi semua urusan saya hanya diserahkan kepada beliau dan setelah saya tinggal ditelfon untuk mengambil surat yang hendak saya urus”.(Wawancara dengan E.R masyarakat Kelurahan Moronge selatan II)

Hal yang lain juga disampaikan oleh salah seorang warga: “Saya merasa bahwasanya tidak mendapat pelayanan dengan baik, mereka terlalu sibuk, dengan urusan yang kelihatan tidak penting bahkan membuat-buat pekerjaan baru. Saya berharap suratnya dapat selesai pada hari itu juga. Tapi ternyata saya disuruh kembali lagi

besoknya karena mereka masih harus mengurus yang lainnya dulu”. (Wawancara dengan M.R masyarakat Kelurahan Moronge Selatan II).

Pengalaman seperti itu tentu saja menimbulkan pandangan berbeda terhadap pelayanan yang diterima. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dianggap sebagai penerima setiap kebijakan pribadi dari pemberi layanan. Padahal pemerintah melakukan aktivitas yang tidak menguntungkan bagi masyarakat karena tidak sesuai dengan standar pelayanan. Perangkat birokrasi perlu menyadari bahwa pelayanan merupakan bentuk pengabdian yang mengutamakan kepentingan masyarakat karena masyarakat merupakan objek penentu jalannya suatu kebijaksanaan pemerintah itu sendiri.

Potret pelayanan bagi masyarakat sering mejadi sorotan utama ketika hendak mengurus sesuatu. Agar dapat memenuhi keinginan masyarakat yang ultimate goalbermuara pada kepuasan publik, maka birokrasi pemerintah perlu mereformasi pandangan masyarakat tentang pelayanan publik yang kadang berada diluar jalur. Masyarakat sebaiknya terlebih dahulu diberi tau bagaimana prosedur dan proses mengenai pelayanan sebelum masyarakat lebih dulu menilai sesuatu tentang birokrasi pelayanan yang ada. Selain itu juga sikap sopan dan ramah serta tidak membuang waktu dengan obrolan atau candaan disaat sedang melaksanakan tugas seperti perluh diperhatikan oleh pegawai yang ada.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali apa yang menjadi kebutuhan masyarakat serta memprioritaskan pelayanan untuk mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi

masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh P.M bahwa sekalipun aparat pemerintah tahu apa yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat namun tetap pada komitmen untuk menjalankan tugas sesuai program yang ada. “Ketika saya membuat surat keterangan pindah sementara di kantor kelurahan, saya tidak memiliki dokumen yang lengkap, saya mengajukan permohonan untuk menyelesaikan surat pindah sementara karena mendesak. Tetapi akan tetap melengkapi dokumennya, tanpa menyampingkan aturan yang ada, pegawai kelurahan tidak menghendaki proses pembuatannya” (Wawancara dengan P.M masyarakat kelurahan Moronge Selatan II)

Hal ini membuktikan bahwa pegawai kelurahan memang melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang ada, dan sudah menjadi kewajiban mereka untuk melaksanakan tanpa mengesampingkan kepentingan dari masyarakat itu sendiri. Responsibilitas menjelaskan apakah melaksanakan kegiatan organisasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang eksplisit. Eksplisit dalam arti, tegas, tidak tersembunyi ataupun bertele-tele serta memiliki makna yang nyata dan tidak menbingungkan masyarakat. Dalam hal ini lurah kelurahan moronge selatan II menanggapi bahwa: “Dalam melaksanakan tugas sebagai aparat pemerintah kelurahan, saya dalam upaya untuk meningkatkan respon terhadap kualitas kerja kami telah melaksanakan berdasarkan prinsip pelayanan yang baik. Saya juga akan bertindak tegas bila kedatangan ada perangkat saya dengan sengaja tidak melaksanakan tugas atau memberi pelayanan yang tidak baik kepada masyarakat, melalui teguran sehingga kedepannya saya harap tidak ada lagi

keluhan dari masyarakat dalam hal pelayanan sehingga setiap tujuan dari pelayanan publik dapat terlaksana sesuai harapan masyarakat” (Wawancara dengan E.R masyarakat Kelurahan Moronge Selatan II).

Dari pernyataan ini dapat dilihat bahwa lurah juga menunjukkan respon yang baik terhadap setiap keluhan dari masyarakat. Dalam artian bahwa beliau juga menghendaki setiap pelayanan yang diterima oleh masyarakat adalah pelayanan yang baik dari aparat pemerintah kelurahan. Sehingga dapat memanimisir setiap keluhan dari masyarakat setempat.

Akuntabilitas publik menunjukan bagaimana suatu kebijakan dapat dipergunakan, dalam hal kepentingan masyarakat tanpa mengesampingkan tugas dan tanggung jawab sebagai aparat pemerintah. Artinya akan tetap ada kebijakan- kebijakan yang di ambil sebagai pertimbangan dalam pelaksanaan tugas baik dari aparat pemerintah maupun masyarakat sendiri

Menjawab pertanyaan saya mengenai akuntabilitas dalam pelayanan pegawai kelurahan, beginilah pernyataan yang di lontarkan oleh lurah di kelurahan moronge selatan II: “sebagai penggerak jalanya roda pemerintahan juga sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah pusat, kami sudah berusaha menjalankan semua tugas dan tanggung jawab sebagaimana mestinya. Mengenai akuntabilitas kinerja saya sudah menginstruksikan kepada jajaran saya untuk tetap memiliki kebijakan berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Tetapi harus tetap diperhatikan bagaimana penggunaan kebijakan tersebut arinya harus tetap diperhatikan sebagaimana penggunaan kebijakan tersebut atrinya sebatas dengan hal hal yang wajar saja supaya tidak terjadi ketimpangan dengan tugas

dan tanggung jawab kami, tapi dari sisi yang lain kita juga harus tetap memperhatikan kebutuhan masyarakat. Sebagai pimpinan dikelurahan Ranotona saya akui, saya sadar bahwa masih ada kekurangan bahkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas, saya sangat mengapresiasi setiap penyampaian keluhan dari masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dalam hal pelayanan publik, saya tahu semua itu untuk kebaikan dan citra yang baik pemerintah kelurahan di mata masyarakat". sebagai penggerak jalanya roda pemerintahan juga sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah pusat, kami sudah berusaha menjalankan semua tugas dan tanggung jawab sebagaimana mestinya. Mengenai akuntabilitas kinerja saya sudah menginstruksikan kepada jajaran saya untuk tetap memiliki kebijakan berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Tetapi harus tetap diperhatikan bagaimana penggunaan kebijakan tersebut arinya harus tetap diperhatikan sebagaimana penggunaan kebijakan tersebut atrinya sebatas dengan hal hal yang wajar saja supaya tidak terjadi ketimpangan dengan tugas dan tanggung jawab kami, tapi dari sisi yang lain kita juga harus tetap memperhatikan kebutuhan masyarakat. Sebagai pimpinan dikelurahan Moronge selatan II saya akui, saya sadar bahwa masih ada kekurangan bahkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas, saya sangat mengapresiasi setiap penyampaian keluhan dari masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dalam hal pelayanan publik, saya tahu semua itu untuk kebaikan dan citra yang baik pemerintah kelurahan di mata masyarakat" (Wawancara dengan ibu Y.R.L, Lurah di Kelurahan Moronge Selatan II).

Dari hasil wawancara ini menunjukkan bahwa perilaku aparat sipil negara kelurahan memiliki kebijakan untuk kepentingan masyarakat dan penulis sangat mengapresiasi setiap usaha dari lurah kelurahan Moronge selatan II untuk kemajuan dan peningkatan profesionalisme kerja aparat pemerintah kelurahan Moronge.

Kelurahan Moronge Selatan II membutuhkan apa yang mereka inginkan, mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah pencapaian kepuasan masyarakat, pada faktor internal diberikan upaya layanan yang berkualitas kepada masyarakat yang terkait langsung dengan mekanisme. Sistem dan prosedur dalam memberikan layanan dengan cara meningkatkan profesionalisme kerja, oleh karena itu dibutuhkan arus informasi secara tepat dan baik dalam penyusunan kebijaksanaan ataupun pembuatan keputusan dalam berbagai bidang yang merupakan tugas pokok pemerintahan.

Berhasilnya suatu proses pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sangat bergantung pada unsur manusia yakni pegawai yang memimpin maupun yang melaksanakan tugas-tugas serta kegiatan kebijakan dalam usaha berkaitan dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing-masing, tanpa adanya penundaan pekerjaan ataupun bersikap kurang baik kepada masyarakat.

Kesimpulan

1. Perilaku aparatur sipil negara dalam menjalankan tugas dan kewajiban sehari-hari, pada kantor kelurahan moronge selatan II, berdasarkan hasil dari penelitian kepada masyarakat menunjukkan masih rendahnya kualitas layanan sehingga dinilai tidak menunjukkan profesionalisme

- karena masih ada keluhan dari masyarakat.
2. Loyalitas tindakan seseorang yang patuh dan taat pada atasan instansi dalam hal aparatur sipil negara dalam hal ini diterapkan di kecamatan moronge selatan II.
 3. Responsibilitas aparatur sipil negara dalam pelayanan kepada masyarakat masih cenderung membingungkan dalam pelaksanaan tugas.
 4. Akuntabilitas pelaksanaan tugas tetap memiliki kebijakan tanpa mengesampingkan tanggung jawab sebagai aparat sipil negara.

Saran

1. Perlu bagi aparat sipil negara kelurahan moronge selatan II untuk dapat mengubah sikap pelayanan terhadap masyarakat, juga dalam hal kemampuan, mengoperasikan perangkat penunjang kerja dan tingkat pendidikan perlu ditingkatkan misalnya kursus maupun pelatihan-pelatihan tugas.
2. Pihak kelurahan di harapkan lebih proaktif dalam mengupayakan peningkatan pelayanan publik bahkan diharapkan ada pembinaan dari lurah setempat mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat
3. Memberikan informasi terlebih dahulu mengenai prosedur pelayanan tugas sehingga tidak menimbulkan pandangan negatif di masyarakat.
4. Mengenai akuntabilitas perilaku aparat sipil negara tetap harus memperhatikan bagaimana penggunaan kebijakan tersebut sehingga tidak menimbulkan pandangan miring dimata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Badeni. 2014. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Bandung: Alfabeta.
- Hartini,S. 2008. Hukum Kepegawaian di Indonesia.Jakarta: Sinar grafika.
- Sampara,L. 2008. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta:STIA LAN Press.
- Moenir, H. A. S. 2005. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, S. 2010. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, R. 2008. Public Policy. Jakarta: PT Elex Media kompetindo.
- Siagian, S. P. 2006.Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Bandung:ALFABETA.
- Sobur, A. 2010. Psikologi Umum,Bandung: Pustaka setia.
- Walgito, B. 2010. Pengantar Psikologi Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zein, A. 2006. Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Jakarta: Mitra Media.