

## **PROFESIONALISME KERJA PERANGKAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KOTAMOBAGU KECAMATAN KOTAMOBAGU BARAT**

*Andika Winly Oroh<sup>1</sup>*

*Novie Pioh<sup>2</sup>*

*Gustaf Undap<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercemrin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut harus mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya. Dengan adanya profesionalisme birokrat ataupun aparatur pemerintah harus professional dalam bekerja sekaligus taat hukum, netral, rasional, demokratik, inovatif mandiri memiliki integritas yang tinggi serta menjunjung tinggi etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Teknik analisa data yang digunakan ada penelitian ini adalah teknik analisa yang dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa profesionalisme dikaji dari aspek-aspek kompetensi kerja, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab, dimana pegawai Kelurahan Kotamobagu dalam pelayanan publik harus lebih ditingkatkan, hal ini terbukti dari tanggapan informan yang menyatakan bahwa kesiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, mampu mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana aparatur dalam bekerja belum sepenuhnya memahami dan melaksanakan dengan baik peran, tugas dan tanggung jawab mereka didalam memberikan pelayanan publik

**Kata Kunci: Profesionalisme Kerja, Perangkat Kelurahan, Pelayanan Publik.**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

## Pendahuluan

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. Kelancaran pelaksanaan tugas organisasi itu sangat tergantung pada kesempurnaan pegawai yang berada di dalamnya yang mampu bekerja secara profesional, efektif, dan efisien guna meningkatkan kelancaran roda pemerintahan. Aparatur pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus sebagai publik service, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai lapisan, melakukan tugasnya ini dikarenakan profesionalisme birokrat ataupun Pegawai Negeri Sipil tersebut tidak berjalan dengan baik.

Banyak yang bisa mempengaruhi profesionalisme kerja pegawai sehingga kurang maksimal dan optimal, diantaranya kurang keahlian yang dimiliki pegawai itu dalam proses pelaksanaan kerja. Untuk tercapainya profesionalisme kerja yang baik diperlukan kemampuan dan keahlian kerja untuk melaksanakan tugas pokoknya. Dalam suatu instansi pemerintah daerah yang terkecil khususnya di kelurahan. Pada Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005, tentang Kelurahan Pasal 6 ayat (1), menerangkan bahwa Kelurahan terdiri dari Lurah dan perangkat Kelurahan. Kemudian ayat (2), menerangkan bahwa perangkat Kelurahan sebagai mana yang dimaksud pada ayat (1), terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan seksi sebanyak empat seksi dan jabatan fungsional. Dalam melaksanakan

tugasnya, perangkat kelurahan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), bertanggung jawab kepada Lurah. Perangkat kelurahan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), diisi dari pegawai negeri sipil yang di angkat oleh sekretaris daerah Kabupaten dan kota asal usul Camat.

Demikian juga yang terjadi di kantor kelurahan kotamobagu, tidak terlepas dari peran dan fungsi pegawainya. Dimana peran dan fungsi pegawai-pegawai ini adalah membantu pelaksanaan tugas yang diberikan dari pimpinan kelurahan. Para pegawai di kantor lurah kotamobagu di tuntutan untuk memiliki profesionalisme kerja, agar kerja dan tugas yang diberikan atau diamanatkan dapat dilaksanakan secara optimal. Dalam menjalankan tugasnya para pegawai di kantor lurah Kotamobagu pada umumnya harus memiliki kemampuan, keahlian, rasa tanggung jawab yang besar serta mampu menyelesaikan masalah yang dihadapinya, demi terciptanya profesionalisme pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Namun pada kenyataannya banyak dijumpai pegawai di kantor Kelurahan Kotamobagu kurang profesional. Masih dijumpai beberapa gejala masalah diantaranya adalah masih ada warga yang mengeluh soal jaminan waktu pelayanan sehingga tidak menentu kapan pengurusan surat di kantor kelurahan selesai, ada pegawai yang keluar dari kantor saat jam kerja sehingga menunda-nunda pekerjaannya karena ada urusan lain, dan masih terlihat pegawai yang kurang tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan. Tentu hal ini tidak sesuai dengan harapan masyarakat tentang pelayanan yang akan diberikan.

Fenomena tersebut menunjukkan gejala bahwa aparatur di Kantor Kelurahan Kotamobagu belum

seungguhnya mampu melaksanakan tugas pekerjaan yang diemban secara profesional, hal ini turut disadari bahwa proses rekrutmen dan penempatan aparatur yang masih dilakukan secara umum, artinya belum terdapat standar khusus yang diberlakukan bagi penempatan aparatur pada bidang-bidang tertentu seperti di kantor kelurahan. Berdasarkan ukuran profesionalisme yaitu kompetensi, aparatur kantor Kelurahan Kotamobagu belum memenuhi harapan kompetensi sebagai aparatur yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai penyedia layanan publik, sehingga hal ini akan mengakibatkan efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab kerja yang lemah. Peranan pemimpin kelurahan yaitu lurah juga dituntut untuk dapat ditingkatkan dalam mengawasi, mengevaluasi, serta memberikan pembinaan kepada aparaturnya sehingga aparatur kelurahan dapat bekerja secara maksimal dan profesional sesuai dengan standart dan ukuran kinerja tugas pokok dan fungsi masing-masing aparatur. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintahan Kelurahan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kelurahan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Maka dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang

ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

## **Tinjauan Pustaka**

Sebelum membahas sikap profesional, ada baiknya diketahui terlebih dahulu makna profesional dan profesionalisme, dan akhirnya baru akan tercapai tindakan profesional. Profesional artinya ahli dalam bidangnya. Jika seorang manajer mengaku sebagai seorang yang profesional maka ia harus mampu menunjukkan bahwa dia ahli dalam bidangnya. Harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana, profesionalisme yang diartikan perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Uetomo, 2000:264-265). Istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (fitness), antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (bureaucratic-competence) dengan kebutuhan tugas (task-requirement), terpenuhi kecocokan antara kemampuan

dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005:74). Menurut Imawan (1997:77) profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Aktivitas kerja itu lazim berhubungan dengan penghasilan dalam bentuk uang. Untuk menciptakan kadar profesionalitas dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang memadai dan fasilitas yang mendukung.

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang. Menurut Sedarmayanti (2010:157)

bahwa “Profesional adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan atau latihan tertentu, dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan”. Sedangkan menurut Suparlan (dalam Daryanto, 2013:17) menjelaskan bahwa “Profesional berasal dari kata profesi yang mempunyai makna menunjukan pada suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian, tanggung jawab, dan kesetiaan pada pekerjaan itu”. Profesionalisme ini dapat di artikan sebagai nilai-nilai moral dan mental yang sangat kaya. Khususnya bagi aparatur pemerintahan yang memiliki profesi sebagai pelayan masyarakat. Orang yang professional bisa dikatakan profesional apabila memiliki kemampuan dengan baik dalam bekerja serta memiliki inovasi dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh atasannya. Sementara menurut Sedarmayanti (2010:96) mengatakan profesionalisme adalah pilar yang menempatkan birokrasi sebagai mesin yang efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas dan efisiensi serta bertanggung jawab. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat diatas memerlukan kemampuan, kemampuan dan keahlian serta pengalaman yang muncul tidak tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh aparat memungkinkannya untuk menjalankan. Apa yang dikemukakan Oemar Hamalik (2000:7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme kerja pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek:

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi hereditas yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain : daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalisme dan atau vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejuruan dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seyogianya bekerja dalam bidang pekerjaan elektronik, bukan bekerja sebagai tukang kayu untuk bangunan.
4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek Personal, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya : sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi tinggi.
6. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif

berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

Pendapat Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam pendapat Gie (1993:105) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Berdasarkan definisi pelayanan di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Mempang) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-

undangan (Boediono, 2003:61). Dari defenisi di atas dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Narbuko dan Achmadi (2004:44) memberikan pengertian penelitian deskriptif sebagai penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi, ia juga bisa bersifat komperatif dan korelatif.

Informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik Purposive Sampling, untuk pegawai kantor kelurahan kotamobagu, dimana cara penentuan informan bukan berdasarkan atas adanya tujuan tertentu, sedangkan untuk masyarakat dengan menggunakan sampling accidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai informan, bila orang yang ditemui itu cocok dengan sumber data yaitu melakukan pengurusan pelayanan publik di kantor kelurahan kotamobagu. Dengan demikian yang menjadi informan yaitu:

1. Lurah
2. Sekretaris Lurah
3. Kepala seksi Pemerintahan
4. Masyarakat yang diambil 5 orang per kelurahan

Penelitian ini difokuskan pada profesionalisme kerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik, yang dikaji berdasarkan teori Profesionalisme kerja Sedarmayanti (2009:96) yaitu:

1. Kompetensi yang terdiri dari: Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki aparat kelurahan
2. Efektifitas kerja yang terdiri dari: Kuantitas kerja, kualitas kerja, dan waktu pekerjaan yang dimiliki aparat kelurahan
3. Efisiensi yang terdiri dari: biaya dan waktu pelayanan yang dimiliki aparat kelurahan
4. Bertanggung Jawab yang terdiri dari: menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu, dan berani menanggung resiko oleh aparat kelurahan

## Hasil Penelitian

1. Kompetensi Perangkat Kelurahan

Pada sesi lainnya, bahwa peningkatan kompetensi aparatur dapat dilakukan melalui peningkatan ketrampilan dan keahlian. Hal tersebut dapat dilakukan melalui diklat administrasi, diklat teknis dan diklat kepemimpinan. Diklat administasi ini bertujuan agar aparatur dapat meningkatkan kompetensi dibidangnya. Pendidikan dan Pelatihan dibidang administrasi yang aparatur laksanakan, telah memberikan kontribusi yang berarti bagi pegawai dalam rangka kelancaran tugas. Namun suatu hal yang terpenting bagi pegawai setelah memiliki legalitas pelatihan, ada perubahan/perbedaan yang cukup mendasar adalah keefektifan kerja. Dengan memiliki legalitas pelatihan justru hasil kerjanya lebih efektif dan efisien. Setelah dianalisis menunjukkan bahwa pegawai yang punya legalitas pelatihan dapat memperbaiki dan meningkatkan hasil kerja yang lebih baik. Memang ada perbedaan yang mendasar bahwa pegawai yang mengikuti pelatihan kinerjanya lebih baik bila dibandingkan dengan sebelumnya. Karena itu cukup beralasan jika setiap aparatur diberdayakan guna

menunjang kelancaran tugas rutin. Komitmen dari Pemerintah Kota Kotamobagu dalam mengembangkan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan latihan administrasi, pada tahun 2016 tercatat masing-masing 2 orang aparatur kelurahan dengan materi diklat antara lain diklat perbendaharaan, kepegawaian, pengadaan barang dan jasa, dan manajemen perkantoran. Dari segi kuantitatif, jumlah aparatur yang mengikuti diklat administrasi ini termasuk sangat kecil, dibanding dengan jumlah pegawai seluruhnya.

Kondisi ini menunjukkan belum maksimalnya upaya pengembangan kompetensi melalui Pendidikan dan pelatihan administrasi aparatur disebabkan oleh terbatasnya alokasi anggaran dan kurangnya minat aparatur untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian. Namun demikian upaya yang dilakukan dapat menambah beberapa pegawai yang mempunyai legalitas pelatihan. Dengan demikian pengembangan kompetensi aparatur yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kotamobagu melalui pelatihan administrasi umum, dalam kurun waktu tiga tahun terakhir ini dapat menghasilkan sebanyak 10 orang yang memiliki legalitas pelatihan bidang administrasi umum. Dari jumlah tersebut diantaranya 2 orang diklat perbendaharaan dan 3 orang pada diklat kepegawaian, kemudian terdapat 2 orang mempunyai legalitas bidang kepegawaian dan 3 orang legalitas manajemen perkantoran.

## 2. Efektivitas Kerja Perangkat Kelurahan

Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. Organizational effectiveness (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan

kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat. Kefektifan adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, Kelompok dan organisasi. Pegawai Negeri Sipil sebagai seorang individu merupakan pelaku dalam efektivitas Individu. Dalam Prespektif keefektifan, dibagi dalam tiga tingkatan dan bagian yang paling mendasar adalah keefektifan Individu. Kefektifan suatu Kelompok akan ditentukan oleh keefektifan individu dan keefektifan organisasi tergantung pada keefektifan kelompok. Dengan kata lain, organisasi akan efektif, jika individu (Pegawai Negeri Sipil) khususnya aparatur kelurahan juga efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, mencoba melihat fakta dilapangan dan ternyata peneliti menemukan masalah dalam organisasi yang berasal dari individu tersebut yang sering mengakibatkan organisasi tidak berjalan efektif. Terlihat pada jam-jam kerja ada beberapa ruangan yang kosong, hal ini di karenakan perangkat kelurahan tersebut tidak berada ditempat. Di sisi lain, tiga pendekatan yang diperlukan dalam mengukur efektivitas individu, yaitu:

1. Pendekatan sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

3. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Unsur penting dalam konsep efektivitas sesungguhnya adalah pencapaian tujuan sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses. Membangun organisasi dan individu yang efektif memerlukan kriteria keefektifan. Kriteria keefektifan secara khas dinyatakan dalam ukuran waktu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Kriteria jangka pendek adalah untuk menunjukkan hasil tindakan yang mencakup waktu satu tahun atau kurang. Kriteria jangka menengah diterapkan jika anda menilai keefektifan seseorang, kelompok, atau organisasi dalam jangka waktu yang lebih lama, umpamanya lima tahun. Kriteria jangka panjang dipakai untuk menilai waktu yang akan datang yang tidak terbatas. Lima kategori kriteria keefektifan:

1. Produksi: mencerminkan kemampuan organisasi kelurahan untuk menghasilkan jumlah dan kualitas keluaran yang dibutuhkan lingkungan.
2. Efisiensi: didefinisikan sebagai perbandingan keluaran terhadap masukan. Kriteria jangka pendek ini memfokuskan perhatian atas siklus keseluruhan dari masukan-proses-keluaran, dengan menekankan pada elemen masukan dan proses.
3. Kepuasan: kepuasan dan moral adalah ukuran yang serupa untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi memenuhi kebutuhan pelanggannya.

4. Keadaptasian: keadaptasian ialah tingkat dimana organisasi dapat benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.

5. Pengembangan: kriteria ini mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya menghadapi tuntutan lingkungan.

Suatu organisasi harus melakukan berbagai upaya untuk memperbesar kesempatan kelangsungan hidup jangka panjangnya.

Usaha-usaha pengembangan yang lazim ialah program pelatihan untuk meningkatkan kualitas pegawai. Jika dihubungkan dengan Pelayanan Publik, Produksi merupakan kemampuan pegawai Negeri Sipil dalam memberikan jasanya sebagai pelayan masyarakat.

3. Efisiensi Kerja Perangkat Kelurahan  
Efisiensi adalah proses dalam pelaksanaan pekerjaan perangkat kelurahan terutama pada pelayanan publik itu sendiri. Contohnya dalam pengurusan surat keterangan domisili, masukan (input) dalam bagian dari kemampuan dan skill perangkat kelurahan, sedangkan proses merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan dan diupayakan perangkat kelurahan dalam pembuatan surat-surat administrasi. Terakhir keluaran adalah hasil akhir dari serangkaian masukan dan proses yang dilakukan.

Kriteria selanjutnya adalah kepuasan, dimana dalam pelayanan publik berarti rasa puas terhadap produksi maupun efisiensi yang ada di dalam pelayanan publik. Sedangkan keadaptasian adalah cara bagaimana perangkat kelurahan dalam menghadapi permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan publik yang ada di kantor kelurahan termasuk di dalamnya keluhan-keluhan dari masyarakat. Pengembangan merupakan kriteria selanjutnya agar organisasi dapat berjalan efektif. Pengembangan

dapat diartikan sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik seperti pelatihan-pelatihan yang dapat menunjang kompetensi perangkat kelurahan.

Dalam praktek pelayanan publik di kantor kelurahan Kotamobagu, perangkat kelurahan belum mampu untuk memberikan jasanya secara maksimal. Berbagai kendala yang berasal dari individu perangkat itu sendiri membuat proses pelayanan publik menjadi lamban. Sedangkan menurut Parasuraman ada 10 dimensi kualitas yang menentukan kualitas pelayanan yaitu: Realibility, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangible. Namun dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan diatas dirangkum menjadi lima dimensi yaitu:

1. Tangible (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian, bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Berdasarkan fakta dilapangan, di kantor kelurahan Kotamobagu, sudah tersedia beberapa fasilitas seperti buku tamu, buku profil kelurahan, buku surat masuk dan keluar, buku catatan keuangan dan lain-lain sebagainya. Hanya saja perlengkapan seperti komputer masih kurang memadai. Komputer hanya berjumlah 1 unit. Perlu adanya perbaikan fasilitas untuk menunjang tugas dan fungsi aparat kelurahan.
2. Reliability (kepercayaan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan

yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Untuk segi kepercayaan di kantor kelurahan kotamobagu, masyarakat terkadang mengeluhkan waktu pelayanan yang dijanjikan.

3. Responsiveness (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan satu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.
4. Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Kelemahan dari aparat Kelurahan Kotamobagu adalah terletak pada etos kerja khususnya lagi mengenai kedisiplinan.
5. Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Dari sisi empati, aparat yang ada di kantor kelurahan Kotamobagu sudah berusaha untuk membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat kelurahan kolongan. Hal

ini menjadi jelas karena setiap minggunya aparaturnya berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan dengan diadakannya evaluasi kinerja tiap minggu sebagai bentuk keinginan untuk memahami keluhan-keluhan masyarakat namun sayangnya program ini belum terimplementasi dengan baik

#### 4. Tanggung Jawab Perangkat Kelurahan

Tanggung Jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja. Selain itu Tanggung Jawab juga merupakan perwujudan kesadaran akan kewajiban. Tanggung Jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian hidup manusia, setiap orang dibebani dengan tanggung jawab terlebih dalam ruang lingkup Pekerjaan. Berdasarkan penkajian yang lebih mendalam, Tanggung Jawab adalah kewajiban yang harus dipikul, sebagai akibat dari perbuatan yang telah dilakukan. Setiap orang selalu berjuang untuk memenuhi keperluannya sendiri maupun keluarganya, dalam usahanya tersebutlah, disadari bahwa ada kekuatan lain yang ikut menentukan yaitu Kekuasaan Tuhan.

Setiap pekerjaan dan profesi yang telah dan akan ditekuni pasti menuntut tanggung jawab yang telah memilih untuk bernaung dalam sebuah instansi baik swasta maupun pemerintah. Tentu tanggung jawab tersebut akan sangat menentukan sejauh mana kepercayaan dalam sebuah pemerintahan kepada aparaturnya termasuk ditingkat kelurahan. Jika diberikan tanggung jawab yang besar, tentu sudah dipastikan bahwa pemerintah mempercayainya dalam mengemban tugas dan tanggung jawab tersebut. Penerapannya tanggung jawab biasanya

tertuang dalam uraian tugas atau job description. Semua tugas, dan tanggung jawab telah diuraikan secara terperinci, tujuannya tentu agar memudahkan dalam hal pemahaman dalam bidang pekerjaannya. Selain uraian tugas, penerapan tanggung jawab dalam ruang lingkup pekerjaan juga dituangkan dalam aturan-aturan lain seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Standar Operasional Manajemen (SOM).

### Kesimpulan

1. Kompetensi kerja pegawai Kelurahan Kotamobagu dalam pelayanan publik harus lebih ditingkatkan. Hal ini terbukti dari tanggapan informan yang menyatakan bahwa kesiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, mampu mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana aparaturnya dalam bekerja belum sepenuhnya memahami dan melaksanakan dengan baik peran, tugas dan tanggung jawab mereka didalam memberikan pelayanan publik.
2. Efektifitas Kerja Perangkat Kelurahan Kotamobagu dalam memberikan pelayanan publik masih ditemukannya masalah dalam organisasi kelurahan itu sendiri yang berasal dari individu aparaturnya kelurahan yang sering mengakibatkan organisasi pemerintahan kelurahan tidak berjalan efektif. Terlihat pada jam-jam kerja ada beberapa ruangan yang kosong, hal ini dikarenakan perangkat kelurahan tersebut tidak berada ditempat

3. Efisiensi kerja Perangkat Kelurahan Kotamobagu dalam memberikan pelayanan publik, kriterianya adalah kepuasan, dimana dalam pelayanan publik berarti rasa puas terhadap produksi atau jasa yang diberikan oleh perangkat kelurahan maupun efisiensi yang ada di dalam pelayanan publik. Praktek pelayanan publik di kantor kelurahan Kotamobagu, perangkat kelurahan belum mampu untuk memberikan jasanya secara maksimal. Berbagai kendala yang berasal dari individu perangkat itu sendiri membuat proses pelayanan publik menjadi lamban.
4. Tanggung jawab perangkat kelurahan Kotamobagu menuntut adanya kejelasan ini sangat penting dalam pelayanan publik, hal dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah kelurahan yaitu meliputi prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, aparatur yang menerima keluhan masyarakat.

## Saran

1. Dalam pengembangan kompetensi aparatur dihadapkan oleh alokasi anggaran yang terbatas, maka pihak pimpinan lembaga perlu menambah alokasi anggaran dalam pengembangan kompetensi baik di bidang pendidikan formal dan pelatihan, hal tersebut dapat diusulkan melalui rencana kerja yang dibuat pada setiap tahun anggaran
2. Mengingat masih minimnya minatnya aparatur untuk meningkatkan kompetensi, maka perlu adanya memberikan pemahaman kepada para pegawai mengenai pentingnya kompetensi dalam lingkungan kerja, dan hal tersebut dapat dilakukan melalui pembinaan dan melakukan kerjasama dengan pihak-pihak terkait.
3. Mengingat tidak adanya lembaga pelatihan teknis di Kota Kotamobagu khususnya yang berhubungan dengan bidang pelayanan publik di kelurahan, hendaknya pimpinan lembaga dapat berkoordinasi dengan Badan Diklat agar pihak tersebut dapat menyelenggarakan Diklat Teknis sehingga kegiatan dapat dilaksanakan di daerah guna mensiasati anggaran yang terbatas.
4. Pegawai Kelurahan Kotamobagu, hendaknya dapat meningkatkan profesionalisme melalui kemampuan dan keahlian yang dimiliki dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah kota agar terbentuk pegawai yang professional, mampu merespon, dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B , 2008 . Pelayanan prima Perpajakan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Daryanto, 2013, Standart Kompetensi dan Penilaian Kinerja Guru Profesional, Yogyakarta: Gava Media.
- Gie, The Liang. 2007. Ensiklopedia Administrasi . Jakarta: Gunung Agung.
- Hamalik, Oemar. 2008. Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2006. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.

- Maskun, Sumitro. Profesi Aparatur Negara dalam Birokrasi Indonesia. Makalah disajikan pada Seminar Nasional Ilmu-Ilmu sosial 2007 Medan, 19 Maret 2007
- Moenir, H.A.S. 2007. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Narbuko, Cholid, dan Abu Achmadi. 2006. Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara
- Poerwopoespito, F.X. Oerip.S dan T.A. Tatag Oetomo. 2010. Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan. Jakarta: Grasindo.
- Sedermayanti. 2007. Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sstem Manajemen Kinerja guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik). Bandung: Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_, 2010, Pengembangan Kepribadian Pegawai, Bandung: CV. Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri & Sofian Efendi. 2006. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, 2006, Metode Penelitian administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2007. Perilaku Organisasi: Konsep dan Aplikasinya. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Peraturan Perundang-undangan:  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan nomor 73 tentang pemerintahan kelurahan