

## PENTINGNYA PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KARANG TUMARITIS DISTRIK NABIRE KABUPATEN NABIRE

Ch. M. Lewerissa<sup>1</sup>, Otopince Kamo<sup>2</sup>, Thomas AR. Yawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Satya Mandala Nabire

Email :

<sup>1</sup>lewerissac@gmail.com,

### ABSTRAK

Masih rendahnya disiplin masuk kantor dari pegawai kelurahan. Pegawai kantor kelurahan kadang-kadang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas yang dimiliki oleh kantor masih kurang sehingga dapat menghambat penyelesaian tugas dari pegawai. Kurangnya komunikasi dan koordinasi kerja diantara aparat dan aparat dengan masyarakat. Masih ada beberapa pegawai yang belum profesional dalam atau belum memahami tugas-tugas yang diberikan. Tanggung jawab pegawai terhadap jika terjadi kesalahan cukup baik. Lemahnya pengawasan dari kepala kelurahan kepada pegawai. Kurang adanya motivasi kepada pegawai kelurahan. Penegakan aturan yang masih kurang terutama terhadap pegawai yang malas masuk kantor maupun yang datang dan pulang kantor tidak tepat waktu

**Kata Kunci** : Kedisiplinan, Aparatur Sipil Negara, Kelurahan Karang Tumaritis, Nabire, Kinerja

### ABSTRACT

*There is still a lack of discipline in entering the office from kelurahan employees. Employees of the kelurahan office are sometimes friendly in providing services to the community. The facilities owned by the office are still lacking, which can hinder the completion of tasks from employees. Lack of communication and coordination among officials and officials with the community. There are still some employees who are not professional in or do not understand the tasks assigned. Employee responsibility for mistakes is quite good. Weak supervision from the head of the kelurahan to employees. Lack of motivation for kelurahan employees. Enforcement of rules that are still lacking, especially against employees who are lazy to enter the office or who come and leave the office not on time.*

**Keywords:** Discipline, State Civil Apparatus, Karang Tumaritis Village, Nabire, Performance

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan mampu memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empiric masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Tumpuan dan harapan itu lebih tertuju pada aparatur pemerintah daerah mengingat mereka merupakan wakil dari pemerintah pusat untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu

penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan bunyi pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok – Pokok Kepegawaian yang menyatakan bahwa :“Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsure aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunan “. Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat (Suit Almasdi, 2000 : 99). Hal di atas dipertegas kembali oleh Thoha (2000 : 1) bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi, setiap organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan organisasi. Birokrasi yang mampu bersaing dimasa mendatang adalah birokrasi yang memiliki sumberdaya manusia berbasis pengetahuan dengan memiliki berbagai keterampilan dan keahlian.

Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (social change) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Dalam konteks ini pelayanan menjadi kewajiban dan tanggungjawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan. Mengingat sangat pentingnya eksistensi Sumberdaya Manusia dalam bidang kegiatan pemerintahan disebutkan dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur, khususnya pegawai negeri. Oleh karena itu setiap aparatur dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Namun dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi malah sebaliknya, dimana banyak aparatur pemerintah daerah kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintah dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi relatif kurang optimal.

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. Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini Kelurahan bekerja sama dengan distrik melaksanakan tugas melayani masyarakat. Dalam hal ini kantor Kelurahan sebagai unsure pelaksana PEMDA Kabupaten Nabire merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik. Kantor Kelurahan sebagai institusi pelayanan publik merupakan lembaga birokrasi yang mempunyai tugas kewenangan dibidang pelayanan public antara lain memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Keberhasilan dan kegagalan dalam pelayanan publik ditentukan oleh gaya bersikap dan bertindak, yang dapat dilihat dari cara melakukan suatu pekerjaan. Penyelenggaraan pelayanan public oleh

pemerintah kelurahan, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan, seperti yang berkaitan dengan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, tidak informatif, tidak akomodatif, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak praktek pungli serta tindakan yang mengindikasikan penyimpangan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Profesionalisme kerja sebagai persyaratan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka setiap aparat pemerintah Kelurahan dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya, tapi pada kenyataannya berdasarkan kondisi pengamatan pada pra penelitian terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu profesionalisme kerja yang dapat mendukung terciptanya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Akibat hal-hal tersebut diatas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah. Untuk menjawab hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat yang mengandung adanya unsur-perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksanaan 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 kepada masyarakat.

Menurut Winarno Suracmad, yang dimaksud dengan masalah adalah setiap kesulitan yang mengarahkan manusia untuk memecahkannya. (Winarno Suracmad, 1985 : 34). Sedangkan menurut Husaini Usman dan Purnomo S .Akbar, masalah adalah kesenjangan antara sesuatu yang diharapkan (das sollen) dengan sesuatu kenyataan (das sein). (Husaini Usman dan Purnomo S .Akbar,1995 : 16 ).

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah dalam penulisan ini maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut : Sejauhmana Profesionalisme kerja Pegawai kelurahan Karang Tumaritis Distrik Nabire Kabupaten Nabire , Kendala-kendala apa yang menghambat kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Karang Tumaritis Distrik Nabire Kabupaten Nabire, Bagaiman upaya-upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme pegawai kelurahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan Karang Tumaritis Distrik Nabire Kabupaten Nabire .

## METODE

### Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan bagian dari penelitian yang menggambarkan alur pikiran peneliti, dalam memberikan penjelasan kepada orang lain, mengapa peneliti mempunyai anggapan seperti yang diutarakan dalam hipotesis.

Sugiyono (2001) mengatakan bahwa, kerangka berpikir merupakan sintesis tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan.

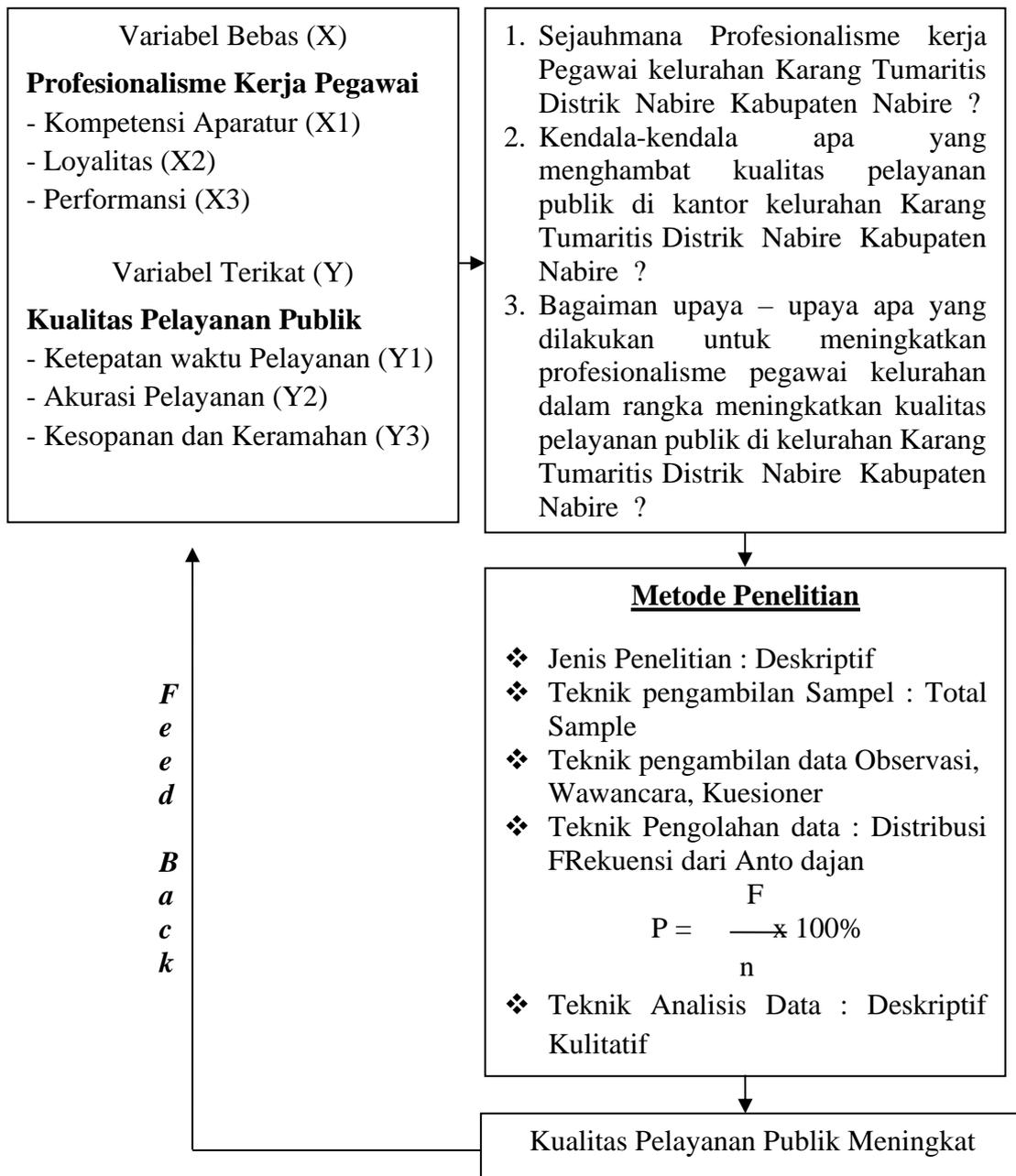
Adapun alur pikir pada penelitian ini, yang menyangkut variabel bebas yakni Profesionalisme Kerja dengan indikatornya adalah Kompetensi Aparatur (X1), Loyalitas (X2) dan Performansi (X3). Sedangkan variabel terikat yakni Kualitas Pelayanan Publik dengan indikatornya adalah Ketepatan waktu Pelayanan (Y1), Akurasi Pelayanan (Y2), Kesopanan dan Keramahan (Y3).

Penelitian ini di lakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai kelurahan Karang Tumaritis Distrik Nabire Kabupaten Nabire terhadap pelayanan publik di kelurahan Karang Tumaritis, juga untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi serta solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang berkaitan dengan profesionalisme kerja serta pelayanan publik di kelurahan Karang Tumaritis. Sehingga dengan profesionalime yang tinggi yang dimiliki oleh pegawai dapat meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Karang Tumaritis Distrik Nabire Kabupaten Nabire.

Alur pemikiran penulis dapat dilihat pada bagan berikut ini :

Gambar. 1

**KERANGKA PIKIR**



Sumber : Alur pikir Penulis, 2022

## Metodologi Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif ; data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dianalisis kemudian diambil simpulan.

Penulis menggunakan Metode Deskriptif dengan alasan bahwa penulis ingin mengumpulkan informasi yang aktual secara lebih rinci, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktik-praktik yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi.

### Tabulating (Tabulasi)

Pada tahap ini penulis mengkategorikan jawaban-jawaban responden dengan menetapkan sesuai dengan proporsi masing-masing. Adapun data yang terkumpul dalam daftar pertanyaan atau questioner di olah kemudian dibuat dalam bentuk tabel dan berdasarkan frekwensi data di tafsirkan secara langsung dengan menggunakan prosedur prosentase menurut rumus *Anto Dajan (1997:13)* adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P	=	Prosentase
F	=	Frekwensi
n	=	Responden
100%	=	Nilai Konstan

## PEMBAHASAN

### Penyajian Data

#### Profesionalisme Kerja Pegawai (Variabel Bebas X)

Profesionalisme Kerja sebagai keandalan dan keahlian serta kompetensi yang dimiliki oleh pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis dalam pelaksanaan tugas terutama tugas pelayanan kepada masyarakat. Berikut ini akan disajikan data hasil penelitian berkaitan dengan indikator yang dipilih yakni kompetensi aparatur, loyalitas dan performansi . Hasilnya tersaji pada tabel-tabel berikut ini :

#### Kompetensi Aparatur

Pada indicator ini akan dilihat adalah Pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden ditemui beberapa jawaban yang dapat disajikan pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel 1

Jawaban responden tentang pengetahuan dan keterampilan

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1.	Baik	7	33,33%
2.	Kurang Baik	10	47,62%
3.	Tidak Baik	4	19,05%
Jumlah		21	100%

Sumber data : Hasil olah data primer, 2022

Berdasarkan data tabel 1 tersebut di atas menunjukan bahwa dari 21 responden yang memberikan jawaban pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis baik ada 7 orang responden (33,33%), yang

menjawab kurang baik sebanyak 10 orang atau (47,62%) dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 4 orang atau (19,05%).

Tabel 2

Jawaban responden tentang pengalaman kerja pegawai

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1	Seluruhnya	6	28,57%
2	Sebagian	11	52,38%
3	Tidak Ada	4	19,05%
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 2 tersebut di atas menunjukkan bahwa dari 21 responden yang memberikan tentang pengalaman kerja pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis seluruhnya ada 6 orang responden (28,57%), yang menjawab sebagian sebanyak 11 orang responden (52,38%) dan yang mengatakan tidak ada sebanyak 4 orang responden (19,05%).

#### Loyalitas

Pada indikator ini akan dilihat adalah tingkat disiplin pegawai masuk kantor dan juga tanggap terhadap keluhan dari masyarakat. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden ditemui beberapa jawaban yang dapat disajikan pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel 3

Jawaban responden tentang disiplin masuk kantor

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1	Selalu	13	61,90%
2	Kadang-Kadang	6	28,57%
3	Tidak Pernah	2	9,52%
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 3 tersebut di atas menunjukkan bahwa 13 responden (61,90%) menyatakan bahwa pegawai kelurahan Karang Tumaritis selalu disiplin masuk kantor, 6 responden (28,57%) menyatakan kadang-kadang dan 2 responden (9,52%) menyatakan tidak pernah disiplin masuk kantor.

Tabel 4

Jawaban responden tentang tanggap terhadap keluhan masyarakat

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1	Selalu	13	61,90%
2	Kadang-Kadang	6	28,57%
3	Tidak Pernah	2	9,52%
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 4 tersebut di atas menunjukkan bahwa 13 responden (61,90%) menjawab bahwa pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis selalu tanggap terhadap keluhan masyarakat, 6 responden (28,57%) menyatakan kadang-kadang dan 2 responden (9,52%) menyatakan tidak pernah.

#### Performansi

Pada indikator ini akan dilihat adalah yang berhubungan dengan prestasi kerja dan pencapaian atau hasil kerja yang dicapai oleh pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden ditemui beberapa jawaban yang dapat disajikan pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel 5

Jawaban responden tentang penyelesaian pekerjaan dengan baik

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1	Selalu	4	19,05%
2	Kadang-Kadang	15	71,43%
3	Tidak Pernah	2	9,52%
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 5 tersebut di atas menunjukkan responden yang memberikan jawaban bahwa pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis selalu menyelesaikan pekerjaan dengan baik sebanyak 4 responden (19,05%), yang menjawab kadang-kadang 15 responden (71,43%) dan yang menjawab tidak pernah 2 responden (9,52%).

Tabel 6

Jawaban responden tentang standar pekerjaan

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1	Sesuai	9	42,86%
2	Kadang-Kadang	9	42,86%
3	Tidak Sesuai	3	14,28%
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 6 menunjukkan responden yang memberikan jawaban bahwa pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis dalam menyelesaikan pekerjaan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan sebanyak 9 responden (42,86%), yang menjawab kadang-kadang 9 responden (42,86%) dan yang menjawab tidak sesuai ada 3 responden (14,28%).

Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Terikat Y)

Kualitas Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat kelurahan Karang Tumaritis sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mengukur variabel ini digunakan tiga indikator yakni ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan dan kesopanan.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Pada indikator ini yang akan disoroti adalah berkaitan dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, yang dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

Tabel 7

Jawaban responden tentang ketepatan waktu memberikan pelayanan

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1	Selalu	17	80,95%
2	Kadang-Kadang	3	14,29%
3	Tidak pernah	1	4,76%
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 7 tersebut diatas menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban bahwa pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan ada 17 responden (80,95), 3 responden (14,29) menyatakan kadang-kadang dan 1 responden (4,76) menyatakan tidak pernah tepat waktu.

Tabel 8

Jawaban responden tentang hambatan dalam pelayanan

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1	Selalu	14	66,67 %
2	Kadang-Kadang	3	14,29 %
3	Tidak Pernah	4	19,05%
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 8 tersebut di atas menunjukkan responden yang memberikan jawaban bahwa selalu ada hambatan dalam pelayanan sebanyak 14 responden (66,67), yang menjawab kadang-kadang 3 responden (14,29 %) dan yang menjawab tidak pernah ada hambatan 4 responden (19,05).

#### Akurasi Pelayanan

Pada indikator ini yang akan disoroti adalah berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bebas dari kesalahan-kesalahan, yang dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

Tabel 9

Jawaban responden tentang kesalahan pelayanan

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1.	Sering	15	71,43 %
2.	Kadang-Kadang	5	23,81 %
3.	Tidak Pernah	1	4,76 %
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 9 tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban pegawai kelurahan Karang Tumaritis sering melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan 15 (71,43%), yang menjawab kadang-kadang ada 5 responden (23,81 %) dan yang menjawab tidak pernah membuat kesalahan ada 1 responden (4,76).

Tabel 10

Jawaban responden tentang tanggung jawab terhadap kesalahan

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1.	Selalu	8	38,10%
2.	Kadang-Kadang	8	38,10%
3.	Tidak Pernah	5	23,80%
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 10 tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis selalu bertanggung jawab terhadap setiap kesalahan yang dibuat ada 8 orang (38,10%), yang menjawab kadang-kadang ada 8 responden (38,10%) dan yang menyatakan tidak pernah 4 responden (23,80%).

#### Kesopanan dan Keramahan

Pada indikator ini yang akan disoroti adalah berkaitan dengan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta adil, yang dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

Tabel 11

Jawaban responden tentang kesopanan dan keramahan dalam pelayanan

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1.	Selalu	4	19,05%
2.	Kadang-Kadang	16	76,19%
3.	Tidak Pernah	1	4,76%
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 11 tersebut diatas menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebanyak 4 responden (19,05%), yang menjawab kadang-kadang 16 responden (76,19%) dan yang menjawab tidak sopan dan ramah tidak 1 (4,76%).

Tabel 12

Jawaban responden tentang keadilan dalam pelayanan

No	Kategori jawaban	Frekwensi	Prosentase (%)
1.	Adil	9	42,86%
2.	Kurang Adil	9	42,86%
3.	Tidak Adil	3	14,28%
Jumlah		21	100%

*Sumber data : Hasil olah data primer, 2022*

Berdasarkan data tabel 12 tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis selalu berlaku adil dalam melayani masyarakat ada 9 responden (42,86), yang menjawab kurang adil 9 responden (42,86) dan yang menjawab tidak adil ada 3 orang (14,28).

### Analisis Data

Selanjutnya penulis akan menganalisa hasil dari penelitian ini yang tentunya akan mengacu pada hasil-hasil yang ada kaitannya dengan indikator-indikator yang diambil, juga mengacu pada penyajian data yang penulis dapatkan lewat angket serta wawancara dan pengamatan yang selama ini dilakukan.

Berdasarkan hasil-hasil yang telah dikumpulkan dapat dianalisa sesuai parameter indikator-indikator yang ada pada masing-masing variabel bebas maupun variabel terikat yang akan dibahas berikut ini.

### Profesionalismev Kerja Pegawai

#### Kompetensi Aparatur

Pada tabel 1 pendapat responden tentang pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang kemampuan dan keterampilannya kurang baik (47,62%) dan kemampuan serta keterampilannya tidak baik (19,05%). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang masih kurang pengetahuan dan keterampilan berkaitan dengan tugas dan fungsinya. Sehingga menyebabkan masih ada tugas-tugas yang tidak dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini menunjuk bahwa masih ada pegawai yang masih kurang pengetahuan dan keterampilan berkaitan dengan tugas dan fungsinya. Sehingga menyebabkan masih ada tugas-tugas yang tidak dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini karena dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki sebagian besar pegawai hanya berpendidikan setingkat SMA serta kurang adanya bimbingan teknis dan juga pelatihan yang diberikan kepada pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis. Diharapkan agar kepala kelurahan untuk memberikan kesempatan kepada pegawai dapat meningkatkan pengetahuan lewat jalur pendidikan baik formal maupun non formal serta

kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan tugas dan fungsinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, diperoleh informasi bahwa masih ada pegawai yang kurang memahami tugasnya sehingga masih ditemui kesalahan-kesalahan dalam kerja. Penulis juga mengamati ada pegawai yang tidak terampil dalam memanfaatkan teknologi yang dimiliki oleh kantor kelurahan, seperti tidak terampil mengoperasikan komputer, belum menguasai teknologi informasi.

Selanjutnya pada tabel 2 Pendapat responden tentang pengalaman kerja, dari 21 responden yang diberikan pertanyaan ada 11 responden (52,38%) yang merupakan jawaban tertinggi menyatakan bahwa hanya sebagian pegawai yang memiliki pengalaman sesuai dengan tugas dan fungsinya. Hal ini berarti bahwa sebagian besar pegawai sangat minim pengalaman kerja sesuai dengan tugas yang diembannya, sehingga menyebabkan ada bawahan yang masih bingung pada tugasnya yang berakibat pada tugas-tugas yang tidak selesai secara maksimal. Hal ini disebabkan karena sebagian besar pegawai adalah pegawai baru yang minim pengalaman serta penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Diharapkan agar dalam penempatan pegawai faktor pengalaman dan juga keahlian menjadi perhatian sehingga lebih profesional dalam bekerja.

### **Loyalitas**

Pada tabel 3, pendapat responden tentang disiplin masuk kantor dari pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis, nampak bahwa dari 21 responden yakni 6 responden (28,57%) menyatakan kadang-kadang disiplin masuk kantor diterapkan oleh pegawai dengan baik. Hal ini berarti tingkat disiplin pegawai dalam hal masuk kantor masih kurang. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan ditemui bahwa disiplin pegawai untuk datang dan pulang kantor masih kurang. Kadang-kadang di pagi hari sekitar jam 08.30 baru terlihat ada aktivitas dan juga pada siang hari didapatkan kantor telah sepi atau tutup sebelum jam pulang kantor. Selain itu juga sering ada pegawai yang jarang masuk kantor dengan alasan yang kurang jelas. Hanya ditemui beberapa pegawai saja dikantor pada saat jam kerja. Hal ini disebabkan karena kurang adanya ketegasan dari pimpinan dalam memberikan sanksi kepada pegawai yang kurang disiplin masuk kantor. Bahkan kepala kelurahanpun kadang tidak berada di kantor untuk mengawasi pegawai yang tidak disiplin. Diharapkan agar pimpinan lebih tegas untuk menindak dengan memberikan sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin serta selalu melakukan pengawasan kepada pegawai.

Pada tabel 4, pendapat responden tentang pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis tanggap terhadap keluhan masyarakat, Nampak bahwa dari 21 responden sebagian besar yakni 6 responden (28,57%) menyatakan selalu. Dan hanya 2 responden yang mengatakan bahwa pegawai tidak pernah tanggap terhadap keluhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap dari pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis cukup tanggap terhadap keluhan masyarakat. Ada beberapa hal yang menyebabkan masih ada yang kurang tanggap karena banyaknya tugas yang diemban sedangkan personil masih kurang. Selain itu juga karena kurang adanya dukungan fasilitas. Masih ada pegawai yang kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat juga karena kurangnya sumber-sumber daya yang mendukung. Ada juga pegawai yang bersifat apatis terhadap keluhan masyarakat. tingkat disiplin pegawai dalam hal masuk kantor masih kurang. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan diperoleh informasi yang dapat mendukung hasil analisis ini adalah bahwa ada pegawai yang kadang-kadang tidak menghiraukan keluhan masyarakat seperti pengurusan surat-surat yang kesannya diperlambat dengan alasan yang kurang jelas.

Diharapkan agar pegawai lebih cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan kinerja pegawai.

### **Performansi**

Pada tabel 5 pendapatan responden tentang penyelesaian pekerjaan, dari 21 responden ada 15 responden (71,43%) menyatakan pegawai kadang-kadang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Hanya 4 responden yang menyatakan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Hal ini berarti masih banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan dengan baik oleh pegawai kelurahan.

Selanjutnya Pada tabel 6 pendapat responden tentang standar pekerjaan, dari 21 responden yang diajukan pertanyaan 9 responden (42,86%) menyatakan bahwa dalam menyelesaikan tugasnya kadang-kadang sesuai dengan standar yang ditentukan terlebih dahulu. Hal ini berarti masih ada pekerjaan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dari kedua data ini (Tabel 5 dan tabel 6) Kondisi ini karena ada pegawai yang kurang memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tugasnya. Disamping itu juga karena kurang adanya dukungan fasilitas serta motivasi yang kurang dari pimpinan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

#### **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Pada tabel 7, pendapat responden tentang ketepatan waktu memberikan pelayanan dari 21 responden terdapat 3 responden (14,29%) yang menjawab kadang-kadang pegawai memberikan pelayanan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih kurang dari pegawai kelurahan kepada masyarakat.

Selanjutnya pada tabel 8, pendapat responden tentang hambatan yang dialami dalam pelayanan terlihat bahwa sebagian besar responden yakni 3 orang (14,29%) menyatakan bahwa kadang-kadang hambatan itu ada. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan terdapat faktor-faktor yang menghambat pelayanan oleh pegawai kelurahan kepada masyarakat.

Dari kedua data tersebut di atas tentang ketepatan waktu pelayanan baik menyangkut ketepatan waktu pelayanan maupun hambatan-hambatannya penulis menganalisa hal ini terjadi karena keterlambatan dari pegawai kelurahan yang kurang disiplin terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, juga karena kurangnya profesionalisme dari pegawai kelurahan. Hal lain yang menjadi penyebab adalah fasilitas yang kurang mendukung tugas-tugas dari aparat kelurahan. Selain itu kurang adanya pengarahan dari pimpinan kepada bawahan yang belum memahami tugas dan fungsinya. Hambatan lain juga adalah sistem birokrasi yang berbelit-belit. Dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai dan masyarakat diperoleh informasi bahwa pekerjaan harus menunggu pimpinan untuk memberikan persetujuan, sedangkan pimpinan kadang tidak berada ditempat.

#### **Akurasi Pelayanan**

Pada tabel 9. Pendapat responden tentang kesalahan dalam pelayanan, dari 21 responden 5 responden menyatakan pegawai kelurahan kadang-kadang melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan masih banyak kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai kelurahan. Hal ini disebabkan karena kurang adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara pegawai kelurahan maupun komunikasi dan koordinasi antara pegawai dengan masyarakat. Banyak kebijakan-kebijakan yang dilakukan atau diambil yang tidak tepat pada sasaran.

Selanjutnya pada tabel 10 tentang tanggung jawab terhadap kesalahan, dari 21 responden yang diajukan pertanyaan, 8 responden menyatakan bahwa pegawai kelurahan selalu bertanggung jawab jika terjadi kesalahan dalam pelayanan. Hal ini berarti bahwa adanya kesadaran dari pegawai kelurahan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan atau dengan kata lain mereka selalu bertanggung jawab jika terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam memberikan pelayanan.

### **Kesopanan dan Keramahan**

Pada tabel 11 pendapat responden tentang kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, dari 21 responden, 16 responden (76,19%) menyatakan bahwa pegawai kelurahan kadang-kadang. Dan 4 responden (19,5%) yang mengatakan selalu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai kelurahan kadang-kadang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dengan masyarakat mereka mengatakan bahwa pegawai kelurahan kadang-kadang melayani mereka dengan baik.

Selanjutnya pada tabel 12 tentang keadilan dalam pelayanan, dari 21 responden, 9 responden (42,86%) menyatakan pegawai kelurahan Karang Tumaritis kurang adil dalam memberikan pelayanan. Hal ini berarti bahwa dalam memberikan pelayanan masih ada unsur ketidakadilan yang dirasakan oleh masyarakat dari pegawai kelurahan. Dari hasil pengamatan dan wawancara yang diperoleh di lokasi penelitian, diperoleh informasi dan ditemukan ada masyarakat yang dalam mengurus surat-surat atau urusan-urusan lainnya mendapat pelayanan yang cepat dan yang lainnya sangat lambat, atau terkesan dipersulit. Hal ini karena masih ada pegawai yang dalam memberikan pelayanan masih mengutamakan hubungan keluarga, kenalan maupun perhatian/sesuatu imbalan dari masyarakat.

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian rendahnya pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman yang dimiliki oleh pegawai kantor kelurahan Karang Tumaritis. Masih rendahnya disiplin masuk kantor dari pegawai kelurahan. Pegawai kantor kelurahan kadang-kadang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas yang dimiliki oleh kantor masih kurang sehingga dapat menghambat penyelesaian tugas dari pegawai. Kurangnya komunikasi dan koordinasi kerja diantara aparat dan aparat dengan masyarakat. Masih ada beberapa pegawai yang belum profesional dalam atau belum memahami tugas-tugas yang diberikan. Tanggung jawab pegawai terhadap jika terjadi kesalahan cukup baik. Lemahnya pengawasan dari kepala kelurahan kepada pegawai. Kurang adanya motivasi kepada pegawai kelurahan. Penegakan aturan yang masih kurang terutama terhadap pegawai yang malas masuk kantor maupun yang datang dan pulang kantor tidak tepat waktu.

Perlu dilakukan program pengembangan Sumber Daya Pegawai dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan juga pelatihan-pelatihan kepada pegawai. Kepala kelurahan harus tegas dalam penegakan aturan dan memberikan sanksi yang tegas kepada pegawai yang tidak disiplin masuk kantor. Pegawai harus lebih ramah lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perlu adanya penambahan/peningkatan fasilitas yang dimiliki oleh kantor kelurahan. Komunikasi dan koordinasi perlu ditingkatkan. Perlu ditingkatkan lagi disiplin waktu baik kehadiran maupun datang dan pulang kantor. Kepala kelurahan diharapkan untuk selalu mengawasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Perlu adanya penegakan aturan yang baik sehingga dapat menimbulkan efek jera bagi pegawai terutama yang tidak disiplin pada waktu. Pegawai perlu diberikan pemahaman untuk lebih

bertanggung jawab lagi pada tugas dan pekerjaannya. Pimpinan perlu memberikan motivasi yang baik kepada pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anto Dayan, Teknik Pengumpulan Data, Jakarta 1973.
- Husaini Usman, Dr. M.Pd dan Purnomo S. Akbar , M.Pd, Metodologi Penelitian Sosial, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 1995.
- Irawan Soehartono, Metodologi Penelitian sosial, Remaja Rosdakraya, Bandung 2004.
- Koentjaraningrat, Metode – Metode Penelitian Masyarakat, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1983
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta:Pembaruan.P.75
- M. Iqbal Hasan, Ir. MM, Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Cv. Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.
- P.H. Tallo, Metodologi Penelitian Skripsi dan Tesis, Angkasa, Bandung, 1994
- Sedarmayanti, Prof, Dr, M.Pd, APU, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004
- Singaribuan dan Effendi, Metode Penelitian Survey, LP3ES, Jakarta, 1989
- Sugiono, Metode penelitian Administrasi, CV. Alfabetha, 1998.
- Soetopo pelayanan prima. Jakarta. STIA. LAN. Presss. 1999 . p. 164.
- Tjiptono, Fandi. 1997. Total Quality Service. Yogyakarta: Andi
- W. Gulo, Metodologi Penelitian, Pt. Jakarta, 2000.
- Winarno Surachmad, Pengantar Pendidikan Ilmiah, CV. Taristo, 1985.
- Wirawan Prasetya, Analisis Kinerja : Panduan Praktis untuk Menganalisis Kinerja Organisasi, Kinerja Proses, & Kinerja Pegawai, Edisi 1, Jakarta, 1995
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia No 43 Tahun 1999 Tentang pokok - pokok kepegawaian
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009
- Instruksi Presiden RI No.1 tahun 1995, tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan
- Kepmen PAN No.63 Tahun 2003
- Kamus besar Bahasa Indonesia (2005 : 60) Dalam LANRI, 2003