

JURNAL ILMU KOMUNIKASI (JIKOM)

Volume 1 No. 3 April 2013

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan Di PT. Telkom Dinas Niaga Manado.

Oleh : Daisy Warouw

Analisis Isi Pesan Komunikasi Rubrik Kotamobagu Pada Harian Manado Post.

Oleh : Johny Josep Senduk

Efektivitas Komunikasi Kelompok Dalam Menunjang Pembangunan Tahun.

Oleh : Antonius Boham

Profesionalisme Aparat Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

Oleh : Arie Junus Rorong

Penerapan Prinsip "Complete Staff Work" Dalam Rangka Efektivitas Pengambilan Keputusan Pada Kantor BKKBN Kota Manado.

Oleh : Marlien T. Lopian

Analisis Laporan Keuangan Sebagai Salah Satu Alat Untuk Menilai Kinerja Keuangan (Studi Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta)

Oleh : Doliuna L. Tampi

Pengaruh Pendidikan Terhadap Tingkat Pendapatan Masyarakat Di Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara.

Oleh : Martha Ogotan

Mengapa Enkulturasi Pancasila Gagal.

Oleh : Rieke Carolina Sumilat

Pembangunan Sebagai Pemanfaatan Dan Pengarahan Masyarakat.

Oleh : Juliana W. Tumiwa

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI
MANADO**

**JURNAL ILMU KOMUNIKASI
(JIKOM)**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI MANADO**

Volume 1 No. 3 April 2013

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan Di PT. Telkom Dinas Niaga Manado. Oleh : <i>Daisy Warouw</i>	1-8
Analisis Isi Pesan Komunikasi Rubrik Kotamobagu Pada Harian Manado Post. Oleh : <i>Johny Josep Senduk</i>	9-25
Efektivitas Komunikasi Kelompok Dalam Menunjang Pembangunan Pertahuan. Oleh : <i>Antonius Boham</i>	26-37
Profesionalisme Aparat Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Oleh : <i>Arie Junus Rorong</i>	38-51
Penerapan Prinsip "Completed Staff Work" Dalam Rangka Efektivitas Pengambilan Keputusan Pada Kantor BKKBN Kota Manado. Oleh : <i>Marlien T. Lopian</i>	51-57
Analisis Laporan Keuangan Sebagai Salah Satu Alat Untuk Menilai Kinerja Keuangan (Studi Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta). Oleh : <i>Dolina L. Tampi</i>	58-72
Pengaruh Pendidikan Terhadap Tingkat Pendapatan Masyarakat Di Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. Oleh : <i>Martha Ogotan</i> .	73-87
Mengapa Enkulturasasi Pancasila Gagal. Oleh : <i>Rieke Caroline Sumilat</i> .	88-97
Pembangunan Sebagai Pemanfaatan Dan Pengarahan Masyarakat. Oleh : <i>Juliana W. Tumiwa</i>	98-111

**JURNAL ILMU KOMUNIKASI
(JIKOM)**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI MANADO**

Penanggung Jawab :

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Dra. D. M. D. Warouw, M.Si

Pemimpin Redaksi

Petrus Sampoel
Grace Waleleng
M. Sondakh

Anggota Redaksi

J. J. Senduk
A. Boham
J. Kalangi
Edmon Kalesaran

Dewan Ahli

Soleh Sumirat (Universitas Padjadjaran)
Warnes Kakansing (Universitas Negeri Manado)
Grace Waleleng (Universitas Sam Ratulangi)

Lay Out

Stefanus R. Juraman

Diterbitkan oleh

Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sam Ratulangi

Alamat : Jln. Kampus Barat, Bahu – Manado

Telepon : (0431) 862586

E-mail : jikom@yahoo.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa yang memberi kehidupan dan menyelenggarakan kehidupan kita. Kita patut berterima kasih pula kepada pihak-pihak khususnya pegawai Jurusan Ilmu Komunikasi, karena telah berusaha dan menerbitkan Jurnal ini. Kita patut mensyukuri, karena dengan adanya penerbitan Jurnal Ilmu Komunikasi maka para Dosen dapat menyalurkan kebutuhan akan penulisan artikel sehingga meningkatkan bahkan memajukan ilmu pengetahuan komunikasi di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.

Terima kasih khususnya pada Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah memotivasi dan membantu sehingga Jurnal ini dapat diterbitkan. Terima kasih juga kepada pimpinan dan anggota-anggota redaksi serta dosen-dosen yang memberi kontribusi artikel ilmiahnya sehingga jurnal ini diterbitkan.

Akhir kata, sekali lagi kita bersyukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa atas penerbitan Jurnal Ilmu Komunikasi ini dan semoga dengan jurnal ini ilmu komunikasi dapat lebih berkembang.

Salam dan Hormat Kami

Ketua Jurusan Komunikasi

PROFESIONALISME APARAT KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Arie Junus Rorong

Abstract : The professionalism of county officials of Ranotana to give the public service is in "high" category. The quality of public service can be elevated when the county officials are in attitude and behavior of professionalism in public service.

Keywords : Professionalism, County officials, Public service

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public service*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan

dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di Tempat Pemakaman Umum (TPU).

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi yang kental dengan norma keadilan, ekonomi Indonesia dicirikan oleh ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Gakin, Surat Izin Mengemudi (SIM), Pasport, dan lain-lain.

Untuk meminimalisir fenomena tingkat korupsi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan

publik, maka diperlukan aparatur pemerintah yang tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga memerlukan kemampuan profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintah (organisasi publik) perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang disertai dengan semangat melayani kepada publik (masyarakat). Hal ini sejalan dengan perkembangan mutakhir dalam paradigma dan praktik administrasi bisnis saat ini, yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilayani.

Menanggapi fenomena tersebut, Waworuntu (1997 : 19) mengemukakan bahwa seorang yang profesional dalam dunia pemerintahan, menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipenuhi melalui pemenuhan kebutuhannya, sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja. Mengingat masyarakat adalah raja, maka harus dilayani dengan baik.

Kondisi persaingan yang semakin ketat saat ini, telah menjadikan profesionalisme sebagai salah satu sumber kekuatan, bahkan melalui peningkatan profesionalisme, suatu organisasi harus dapat mengetahui apa yang terbaik bagi klien atau pelanggannya. Secara internal, menuntut adanya kesadaran kerja serta disiplin tinggi dari para pegawai ke arah sikap profesional yang memang harus menjadi etos kerja dan budaya kerja (*corporate culture*), sedangkan secara eksternal

mampu menyesuaikan diri dan mengantisipasi secara tepat setiap perkembangan yang terjadi.

Dalam organisasi pemerintahan, sumber daya manusia adalah faktor dominan yang menentukan kualitas sistem dan kegiatan sistem administrasi. Dari sisi penyelenggaraan pemerintahan, mudah diduga bahwa dinamika kehidupan masyarakat akan meningkat sebagai akibat kemajuan dan keberhasilan pembangunan dibarengi dengan derasnya arus informasi yang datang dari luar. Kesadaran masyarakat tentang perlunya keterbukaan (*transparency*) dan pertanggungjawaban (*accountability*) administrasi publik akan meningkat.

Untuk dapat mengimbangi perkembangan tersebut secara efektif, maka profesionalisme, sikap tanggap, tanggung jawab moral dan integritas pegawai negeri (aparatur pemerintah) sebagai abdi negara dan abdi masyarakat harus semakin memadai. Dengan perkataan lain, citra (*image*) dan sosok pegawai negeri yang profesional sangat dibutuhkan dalam upaya mengantisipasi tuntutan, kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Untuk itu, pegawai negeri dan umumnya aparatur birokrasi publik dituntut untuk dapat menyesuaikan diri, serta mampu mereformasi diri untuk mengubah posisi dan peran yang selama ini dilakukan ke arah yang lebih melayani masyarakat.

Mengacu pada pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa sikap dan kemampuan profesional dari setiap aparat pemerintah sangat diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh

karena itu, merupakan keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur, karena hanya aparatur yang berkualitas dan memiliki komitmen profesional yang dapat mengembangkan berbagai upaya dan kebijakan untuk menumbuhkan kemandirian masyarakat.

Semangat pelayanan kepada masyarakat, harus ditumbuhkembangkan selaras dengan pengabdian untuk kepentingan negara. Sebagai abdi masyarakat, pegawai negeri (aparatur birokrasi pemerintahan) harus dapat menjadikan dirinya sebagai "*public servant*" yang senantiasa mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dan tidak menjadikan masyarakat sebagai objek layanan, melainkan sebagai subjek layanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Osborne dan Gaebler (1996: 192) bahwa "pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya, dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya".

Dengan demikian, sikap dan kemampuan profesional dari setiap pegawai negeri (aparatur birokrasi pemerintahan) dapat dilihat dari sejauh mana ia dapat melakukan optimalisasi pelayanan ke arah yang lebih efisien dan adil, sehingga memperoleh respek yang tinggi dari masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Mencermati pandangan di atas, dapat dijelaskan bahwa kemampuan dan sumber daya dari aparat sangat diperlukan, agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai. Contohnya, antara lain penyediaan waktu kerja aparat yang benar-benar berorientasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Aparatur birokrasi

pelayanan yang ideal, adalah aparat birokrasi yang tidak terbebani dengan tugas-tugas kantor lain di luar tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Aparatur pelayanan yang ideal, juga seharusnya tidak memiliki kegiatan atau pekerjaan lain, seperti pekerjaan sampingan di luar pekerjaan kantor yang dapat mengganggu tugas-tugas penyelenggaraan pelayanan. Kinerja pelayanan aparat birokrasi akan dapat maksimal, apabila semua waktu dan konsentrasi aparat benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat pengguna jasa.

Kelurahan Ranotana Kecamatan Sario sebagai salah satu organisasi pemerintah/birokrasi publik yang berhadapan langsung sekaligus berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya berkaitan dengan produk jasa administrasi, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Surat Keterangan (Gakin, mutasi penduduk, nikah, lahir, mati/meninggal, dan lain-lain), yang diduga belum secara optimal memberikan layanan yang memuaskan masyarakat pengguna. Hal ini diindikasikan dengan sering munculnya keluhan masyarakat pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat kelurahan, terutama berkaitan dengan kesiapan dan respon aparat dalam memberikan pelayanan serta lamanya pengurusan surat-surat tertentu. Kondisi ini, setidaknya tidak terlepas kaitannya dengan tingkat profesionalisme yang ditunjukkan petugas/aparatur pada saat melakukan tugas pelayanan. Untuk menguji kebenaran dugaan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan mengangkat tema tentang tingkat profesionalisme aparat kelurahan dan

kualitas pelayanan publik dengan mengambil lokasi di Kelurahan Ranotana Kecamatan Sario kota Manado.

Perumusan Masalah

Mengacu pada permasalahan dalam penelitian ini, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat profesionalisme dan kualitas pelayanan publik oleh aparat pemerintah Kelurahan Ranotana Kecamatan Sario?
2. Apakah profesionalisme aparat pemerintah Kelurahan Ranotana Kecamatan Sario dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik?

II. KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS

Profesionalisme Aparat Pemerintah Kelurahan

Profesionalisme menurut Pamudji (1994:20-21) berasal dari akar kata profesi, dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *profession*, yang berarti

a vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc (suatu lapangan kerja atau *occupation* [yang] menuntut mengendapkan training dalam beberapa ilmu pengetahuan atau seni liberal dan pada umumnya menyertakan mental dibanding/bukannya pekerjaan manual, seperti mengajar rancang-bangu,

penulisan, dll). Dari kata dasar *profession* ini, kemudian muncul kata jadian *professionalisme* yang artinya *engage in special occupation for pay etc* dan *professionalism* yang artinya *professional quality, status, etc*.

Sedangkan menurut Henry (1995 : 301), suatu profesi bisa didefinisikan sebagai bidang khusus dan tersendiri, umumnya memerlukan pendidikan tinggi sekurang-kurangnya empat tahun, serta menawarkan karier seumur hidup bagi yang menekuninya. Profesi selalu dikaitkan dengan masalah status.

Lebih lanjut, Pamudji (1994 : 22) mengartikan tentang seorang yang profesional itu sebagai berikut :

Seorang yang tergolong profesional, yang berarti memiliki atau dianggap memiliki keahlian, akan melakukan kegiatan-kegiatan (pekerjaan) diantaranya pelayanan publik yang lebih baik mutuhnya itu, sehingga menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik mutuhnya, lebih cepat prosesnya, mungkin lebih bervariasi, yang kesemuanya mendatangkan kepuasan pada warga masyarakat.

Mencermati pendapat di atas, terkandung makna bahwa seorang yang profesional adalah mereka yang benar-benar memiliki keahlian, keterampilan, sikap mental terkendali/terpuji, serta dapat menjamin bahwa sesuatunya dari perbuatan dan pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dalam penilaian semua pihak.

Profesionalisme dalam pandangan Korten dan Alfonso (1981)

yang dikutip Tjokrowinoto (1996 : 190), diukur melalui *keahlian* yang dimiliki oleh seorang yang sesuai dengan *kebutuhan tugas* yang dibebankan organisasi kepada seseorang. Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang karena jika keahlian yang dimiliki seseorang tidak sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya akan berdampak kepada *in-efektifitas*.

Sedangkan dalam pandangan Tjokrowinoto (1996 : 190) birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui *kopentensi* sebagai berikut :

- a.) Profesionalisme yang wirausaha (*Enterpreneurial-Profesionalism*). Kemampuan untuk melihat peluang-peluang yang ada bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, keberanian mengambil resiko dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktifitas rendah ke produktifitas tinggi yang terbuka dan memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.
- b.) Profesionalisme yang Mengacu Kepada Misi Organisasi (*Mission-driven Profesionalism*). Kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah-langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai (*mission-driven professionalism*), dan tidak semata-mata mengacu kepada peraturan yang berlaku (*rule-drive professionalism*).
- c.) Profesionalisme pemberdayaan (*Empowering-profesionalism*).

Kemampuan ini diperlukan untuk aparaturnya pelaksanaan atau jajaran bawahan (*grassroots*) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan publik (*service provider*). Profesionalisme yang dibutuhkan dalam hal ini adalah profesionalisme-pemberdayaan (*empowering-profesionalism*) yang sangat berkaitan dengan gaya pembangunan. Dalam konsep ini birokrasi berperan sebagai fasilitator atau meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh berkembang dengan kekuatan sendiri (*enabler*). (Osborne & Gaebler, 1996).

Menurut Siagian (2000) profesionalisme diukur dari segi kecepatan dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi :

- a.) Kreatifitas (*creativity*). Kemampuan aparaturnya untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparaturnya yang kreatif hanya dapat terjadi apabila; terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparaturnya pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkan secara inovatif; adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil

pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.

b.) Inovasi (*innovasi*),

Perwujudan berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugas. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

c.) Responsifitas (*responsivity*).

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Dengan tingkat kemajuan yang suda dicapai dewasa ini, penilaian terhadap profesionalisme pegawai tidak lagi hanya terkait dengan keterampilan, kemahiran dan keahlian yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan tertentu. Dalam infor PAN No.3 (1992 : 8) juga dikemukakan bahwa "pengertian profesionalisme yang hanya dikaitkan dengan ketrampilan, kemahiran dan keahlian berlaku secara makro dan baru menggambarkan arah pencapaian peningkatan mutu institusi/organisasi".

Untuk memahami profesionalisme secara kongkrit, Johnson (1991 : 18) membedakan dua jenis pendekatan profesi, yaitu medel ciri (*trait*) dan model fungsionalis (*functionalist*), yang diartikanya sebagai berikut : Model ciri rofesionalisme memberi perumusan yang cenderung tidak begitu abstrak. Pendekatan model fungsionalis lebih abstrak dan ditandai oleh penjelasan yang lebih banyak.

Dalam dan ditandai oleh penjelasan yang lebih banyak. Dalam perumusanya, model-model fungsionalis tidak berusaha untuk memaparkan deretan panjang ciri/sifat tertentu; sebaliknya komponen-komponen model ini dibatasi sampai hal-hal yang dianggap mempunyai relevansi fungsionalis bagi masyarakat sebagian keseluruhan atau bagi hubungan antara si profesional dengan klien.

Konsep Aparat Pemerintah Kelurahan

Di dalam Undang-Undang No 32 tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah disebutkan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten dan / atau daerah kota dibawah kecamatan yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi langsung dibawah Camat, dan tidak berhak menyalenggarakan rumah tangganya sendiri (Anonimous,2004).

Pasal 120 ayat 2 (Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah) disebutkan bahwa Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan. Hal ini dikuatkan dalam penjelasan pasal 127, ayat (1) bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan.

Pada pasal 127 Undang-Undang tersebut dicantumkan bahwa :

- a. Kelurahan dibentuk diwilayah kecamatan dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah.
- b. Kelurahan dipimpin oleh lurah dalam pelaksanaan tugasnya

- memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota
- c. Selain tugas tersebut di atas, lurah mempunyai tugas :
 - 1). Pelaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan.
 - 2). Pemberdayaan masyarakat.
 - 3). Pelayanan masyarakat.
 - 4). Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; dan
 - 5). Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - d. Lurah diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - e. Dalam melaksanakan tugasnya, Lurah bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.
 - f. Lurah dalam melaksanakan tugasnya, dibantu oleh perangkat kelurahan.
 - g. Perangkat kelurahan bertanggung jawab kepada Lurah.
 - h. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas Lurah, dapat dibentuk lembaga lainnya sesuai dengan kebutuhan yang ditetapkan dengan perda.
- Perangkat Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang terdiri atas Sekretaris Kelurahan dan Kepala-kepala Lingkungan yang bertugas dan berfungsi menjalankan roda pemerintahan di dalam kelurahan itu sendiri dan menetapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi sebagaimana dimaksud maka,
- a. Seketaris kelurahan bertanggung jawab kepada Kepala kelurahan
 - b. Kepala Lingkungan bertanggung jawab kepada Kepala Kelurahan.
 - c. Kepala Urusan bertanggung jawab kepada Sekretariat kelurahan.

Tugas dan fungsi perangkat kelurahan dalam rangka mengelolah administrasi pemerintah kelurahan dapat dijabarkan sebagai berikut :

 - a. Sekretaris kelurahan :

Sekretaris kelurahan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

 - 1) Penyelenggaraan pembinaan administrasi pemerintah kelurahan dan memberikan pelayanan staf kepada kepala kelurahan.
 - 2) Fungsi sekretaris kelurahan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut diatas maka sekretaris kelurahan mempunyai fungsi :

 - Melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, dan loporan;
 - Malaksanakan urusan keuangan, urusan pemerintahan, urusan pembangunan dan urusan pembangunan dan urusan kemasyarakatan.
 - b. Kepala lingkungan:

Kepala lingkungan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

 - 1). Tugas kepala lingkungan :

Melaksanakan tugas kepala kelurahan dalam wilayah kerjanya
 - 2). Fungsi kepala lingkungan :
 - Membantu melaksanakan tugas kepala kelurahan dalam wilayah kerjanya.
 - Melaksanakan tugas dan fungsi kepala kelurahan, apabila kepala kelurahan berhalangan hadir melakukan tugas wilayah kerjanya.

Pemerintah kelurahan adalah keseluruhan merupakan keseluruhan penyelenggaraan kegiatan pemerintah kelurahan dalam hubungannya dengan pencapaian tujuan pemerintahan kelurahan atau juga dapat dikatakan bahwa oleh pemerintahan kelurahan berfungsi sebagai pelaksanaan dalam pencapaian tujuan pemerintahan kelurahan itu sendiri. Hal ini ditegaskan bahwa pemerintahan kelurahan adalah pelaksanaan penyelenggara semua kegiatan yang bersumber pada wewenang pemerintahan kelurahan yang terdiri atas tugas-tugas, kewajiban, tanggungjawab dan hubungan-hubungan kerja yang dilaksanakan dengan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, guna menjalankan pemerintahan kelurahan.

Pemerintahan kelurahan itu sendiri tidak dapat melepaskan diri dari pada fungsi pemerintahan Negara sebab pemerintahan kelurahan adalah merupakan organisasi yang paling bawah dari pada pemerintahan negara, maka dengan demikian dapat dilihat betapa pentingnya fungsi administrasi pemerintahan kelurahan dalam melaksanakan kegiatannya.

Selanjutnya, dapat dijelaskan bahwa fungsi pemerintah kelurahan sebagai berikut :

- a. Merencanakan, yaitu membuat suatu rencana kerja atau program operasional yang sesuai dengan segi pendekatan yang mengarah kepada suatu tujuan, fungsi serta ruang lingkup tugas dan kewajiban juga tanggungjawab dari para anggota perangkat kelurahan.
- b. Mengkoordinir, yaitu mengorganisir seluruh kegiatan alat-alat tugas, tanggungjawab

serta wewenang sekian rupa dari seluruh pamong kelurahan sehingga terdapat suatu organisasi yang digerakan sebagai suatu kesatuan di dalam pencapaian tujuan pemerintahan kelurahan yang baik.

- c. Mengawasi, yaitu mengawasi seluruh kegiatan yang sedang dilaksanakan sehingga dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.
- d. Mengadakan kerja sama, yaitu pemimpin keseluruhan kerja sama yang baik antara anggota masyarakat, instansi-instansi atau badan-badan/organisasi atasan dalam tingkat kelurahan.

Berdasarkan fungsi pemerintah kelurahan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa antara fungsi administrasi Negara dan fungsi administrasi pemerintah kelurahan mempunyai kaitan yang sangat erat di dalam pengelolaan administrasi baik di dalam tugas di bidang pemerintahan, tugas dibidang umum, tugas di bidang tatausaha, data statistik kronologis, serta kegiatan di bidang operasional dan lain-lain sebagainya.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 : 51), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang atau memenuhi atau melebihi harapan.

Lebih lanjut Triguno (1997 : 76) mengartikan kualitas sebagai suatu standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses da

hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti "memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997 : 78) pelayanan/penyampaian yang terbaik, yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu." Lebih lanjut, dikatakan bahwa secara garis besar ada empat unsure pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellent*), yaitu : kecepatan, ketetapan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut, merupakan suatu kesatuan yang reintergrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa/layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi/institusi yang bersangkutan.

Selanjutnya, Wyckof (dalam Tjiptono 1996 : 59) mengartikan kualitas jasa/layanan itu sebagai "tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997 : 78) pelayanan/penyampaian yang terbaik, yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan,

berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu." Lebih lanjut, dikatakan bahwa secara garis besar ada empat unsure pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu : kecepatan, ketetapan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut, merupakan suatu kesatuan yang terintergrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa/layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi/institusi yang bersangkutan.

Selanjutnya, Wyckoy (dalam Tjiptono, 1996 : 59) mengartikan kualitas jasa/layanan itu sebagai "tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian.

Untuk dapat melihat sejauh mana kualitas pelayanan public yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan public yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

4. *Copentence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku rama, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pengadaaan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan tau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan;

Organisasi pelayanan public mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa memperimbangan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari penggunaan pelayanan, merupakan elemen utama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kualitas dapat diberikan

pegertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjukkan kemampuan dalam memenehui kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. System pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumberdaya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya dari aparat birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai (Dwiyanto, 2002 : 67).

Dalam kaitannya dengan pelayanan aparat pemerintah, Rasyid (1997 : 3-4), mengemukakan bahwa manfaat dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil sebagai berikut : Pelayanan publik yang efisien dan adil akan secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional para birokrasi sebagai apdi masyarakat (*servant leanders*). Pada tingkat tertentu, kehadiran birokrasi yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Dengan demikian, melalui pelayanan yang baik, selain dapat bermanfaat bagi masyarakat, juga dapat bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. Mengingat semakin pentingnya kualitas pelayanan, organisasi publik perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis pelayanan, serta factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut info PAN selayang padang (1990:35), bahwa kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat

merupakan tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas dari sistim kemampuan kelembagaan, kepegawaiyan dan ketatalaksanaan dalam mendorong, menumbuhkan serta memberikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat.

Profesionalisme Aparat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Kemampuan aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat akan membawa dampak positif bagi reputasi, image dan performance pemerintah di mata masyarakat. Hal pula akan berdampak positif bagi mengalmirnya dukungan masyarakat terhadap berbagai kebijakan pemerintah. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, maka pegawai/aparat pemerintah dituntut memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi dan lebih spesifik guna memuaskan masyarakat pengguna atau pelanggan yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Untuk dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang semakin berkembang. Pemerintah perlu sedini mungkin mengusahakan profesionalisme aparatur (pegawai negeri). Hal ini sejalan dengan pendapat Kristiadi (1998 : 135) yang menyatakan bahwa : dalam fungsi pelayanannya, aparatur negara harus menciptakan kondisi keseimbangan antara tuntutan actual masyarakat dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutan tersebut. Untuk itu, profesionalisme aparatur mutlak diperlukan seiring dengan

pendayagunaan kelembagaan dan ketatalaksanaan.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Rasyid (1997 b : 17-18) yang menyatakan bahwa ".....agakny sulit diingkari bahwa peningkatan kualitas profesionalisme para birokrasi merupakan suatu keharusan". Yang perlu dijaga adalah aksesnya yang bisa merugikan masyarakat, seperti lahirnya sikap arogansi dari para birokrasi akibat kepercayaan diri yang berlebihan. Bagaimanapun juga, kemampuan pemerintah untuk member respon terhadap berbagai perubahan dadn tuntutan-tuntutan baru yang terus tumbuh dalam masyarakat hanya mungkin dipelihara, jika para aparaturnya memiliki kualitas profesionalisme yang tinggi.

Mengacu pada beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan bahwa pengaruh antara factor profesionalisme aparat birokrasi pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini mengandung makna bahwa ketika aparat pemerintah mampu meningkatkan profesionalismennya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan merasakan kepuasan dari pelayanan publik yang berkualitas.

Hipotesis

Berdasarkan kesimpulan sementara sebagai kerangka acuan dalam membangun hipotesis penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis akan diuji keberlakuannya melalui data empiric, sebagai berikut : "Profesionalisme aparat pemerintah kelurahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan Ranotana Kecamatan Sario Kota Manado".

III. METODE DAN PEMBAHASAN HASIL

Penelitian ini menggunakan desain *analitik diagnostic* dengan metode deskriptif. Penggunaan desain dan metode tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa disatu sisi, desain yang digunakan sangat relevan dengan tujuan penelitian, sementara di sisi yang lain, penggunaan metode deskriptif dimungkinkan karena penelitian ini mengangkat permasalahan yang cukup actual serta bertujuan untuk menganalisis gejala sosial.

Hasil analisis data tersebut di atas memperlihatkan adanya kecenderungan responden yang mempunyai tingkat profesionalisme tinggi juga memperlihatkan perilaku dalam memberikan pelayanan publik dengan kualitas yang juga lebih tinggi. Hal ini memberikan petunjuk bahwa antara profesionalisme dan pelayanan publik yang berkualitas mempunyai hubungan yang sifatnya korelasional dan kontributif. Artinya bahwa apabila profesionalisme aparat kelurahan dapat ditingkatkan dalam taraf tertentu, maka pada gilirannya akan mendorong meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Simpulan sementara ini menghantarkan penulis untuk melakukan uji hipotesis dengan menerapkan uji Chi-Square.

Hasil analisis Chi-Square, diperoleh harga $\chi^2_{Hit} = 27,110$ sementara χ^2_{Tab} dengan dk dan tingkat signifikansi 1% ($\alpha : 0,01$) diperoleh sebesar 13,277. Dengan demikian $\chi^2_{Hit} > \chi^2_{Tab}$ ($27,110 > 13,277$) pada taraf signifikansi 1%.

Hasil perhitungan diatas menunjukkan adanya hubungan yang sangat bermakna atau sangat nyata

(signifikan) antara profesionalisme aparat kelurahan dengan kualitas pelayanan publik pada tingkat signifikansi 1%, sekaligus telah teruji hipotesis penelitian yang menyatakan "profesionalisme aparat pemerintah kelurahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Ranotana Kecamatan Sario Kota Manado".

Hasil penelitian ini secara teoretis sejalan dengan pendapat beberapa ahli, diantaranya, Pamudji (1994:30) mengatakkan bahwa "sedini mungkin pemerintah mengusahakan profesionalisme aparaturnya dan sedapat mungkin juga meningkatkan profesionalitasnya. Walaupun harus diakui, bahwa profesionalisme aparatur bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternative lain, misalnya dengan menciptakan system dan prosedur kerja yang efisien tetapi tuntutan adanya aparatur yang profesional tidak dapat dihindari oleh pemerintah yang bertanggung jawab.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, akan semakin baik dan meningkat pula kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa (publik), khususnya mereka yang membutuhkan pelayanan jasa melalui pegawai pada Kantor Kecamatan Sario Kota Manado.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai jawaban akhir dari permasalahan penelitian

sekaligus menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik antara lain sebagai berikut :

1. Secara umum, rata-rata responden menilai bahwa profesionalisme aparat pemerintah kelurahan Ranotana Kecamatan Sario dalam memberikan pelayanan publik berada pada kategori "tinggi", namun penilaian responden terhadap kualitas pelayanan publik masih berada pada kategori "sedang" atau menengah.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kedua variable mempunyai hubungan yang signifikan. Artinya bahwa kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan apabila aparat pemerintah kelurahan memperlihatkan sikap dan perilaku profesional dalam memberikan pelayan publik.
3. Berdasarkan kesimpulan pada butir 2 (dua) diatas, maka dapat diartikan akhir bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima keberlakuannya secara empirik sekaligus menjustifikasi teori-teori yang mendasarinya.

Saran-saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

1. Diperlukan komitmen yang kuat dari aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan mengacu pada prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, terutama prinsip responsifitas, partisipasi dan akuntabilitas publik. Hal ini dapat dicapai aparat kelurahan itu sendiri.

2. Tingkat profesionalisme aparat pemerintah kelurahan perlu ditingkatkan terutama berkaitan dengan keterampilan dan peningkatan semangat kerja. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan fungsional dan pembenahan lingkungan kerja yang lebih kondusif lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, 2004. *Undang-Undang No. 32 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Barber B., 1963. *Some Problems in The Sociology of The Professions*, Deadolus.
- Dwiyanto Agus, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta : Pusat Studi Kependidikan Kebijakan, UGM.
- Henry Nicholas, 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Publik*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Info Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN), Selayang Pandang, *Tata Laksana Pelayanan Umum*, 1990, Kantor MENPAN, Jakarta.
- Johnson Terrence J., 1991. *Profesi dan Kekuasaan*, Jakarta : Grafiti.
- Millerson G., 1964. *The Qualifying Associations, a Study inf Profesionalisation*, London.

- Kristiadi, J. B., 1998. *Deregulasi dan Debirokrasi dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan, Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Jakarta : LP3ES.
- Osborne David, Ted Geabler, 1996. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government), Mentransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*, Jakarta : Binaman Pressindo.
- Pamudji S., 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widyapraja No. 19 Tahun III, IIP, Jakarta.
- Rasyid M. R. 1997. *Kualitas Profesionalisme Pamong Praja yang Responsif Terhadap Globalisasi*, Makalah Seminar Kepemimpinan Pamong Praja, 20 Maret 1997, IIP, Jakarta.
- Siagian S. P., 2000. *Administrasi Pembangunan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Suit, Yusuf & Almasdi, 1996. *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : PT. Golden Teravon Press.
- Tjiptono, Fandy, 1995. *Strategi Pemasaran*, Jogjakarta : Andi Offset.