

# PROFESIONALISME APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SARIO<sup>1</sup>

Oleh : Ernawati Darwin<sup>2</sup>

## ABSTRAK

*Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan good governance (Tjokowinoto, 2001 ; 3). Upaya untuk mewujudkan good governance memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekankan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien.*

*Tujuan penulisan ini untuk menjawab permasalahan dari rumusan masalah itu sendiri yaitu: Untuk mengetahui Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sario. Penelitian berbentuk deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan sebagai obyek penelitian. Penelitian dilakukan di kecamatan Sario.*

*Profesionalisme aparatur pelayanan publik di Kecamatan Sario ada banyak kelemahan yang juga terjadi dalam hal kejelasan dalam pemahaman terhadap tahapan-tahapan pelayanan publik yang meliputi adanya pungutan tidak resmi, tidak efisien waktu sehingga proses penyelesaian lambat, dan kurangnya kesadaran akan tugas dan tanggung jawab pegawai.*

**Kunci : Profesionalisme dan Aparatur**

## PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia sebagai negara kesatuan, sistem penyelenggaraan pemerintahan dibingkai dalam kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa pergeseran paradigma pemerintahan dari negara sebagai pusat kekuasaan (sentralistik) menuju negara lebih dekat dengan rakyat (desentralistik). Tata kelola pemerintahan tidak lagi berorientasi pada aspek pemerintahan (*government*) akan tetapi beralih ke aspek tata pemerintahan (*governance*).

Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan *good governance* (Tjokowinoto, 2001 ; 3). Upaya untuk mewujudkan *good governance* memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekankan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan

---

<sup>1</sup> Merupakan skripsi penulis

<sup>2</sup> Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik, maka diantara sepuluh prinsip *good governance* ada 3 (tiga) nilai administratif – manajerial mendasar yakni : efektifitas, efisiensi dan profesionalisme (Widodo, 2005 ; 315). Namun tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat menjadi kenyataan, apabila didukung oleh aparatur yang memiliki profesionalitas tinggi yang mengedepankan terpenuhinya transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas publik, yakni dengan menekan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber keuangan pemerintah (negara) dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya (Islami, 1998 ; 3).

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Negara Republik Indonesia sebagai negara kesatuan, sistem penyelenggaraan pemerintahan dibingkai dalam kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa pergeseran paradigma pemerintahan dari negara sebagai pusat kekuasaan (sentralistik) menuju negara lebih dekat dengan rakyat (desentralistik). Tata kelola pemerintahan tidak lagi berorientasi pada aspek pemerintahan (*government*) akan tetapi beralih ke aspek tata pemerintahan (*governance*).

Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan *good governance* (Tjokowinoto, 2001 ; 3). Upaya untuk mewujudkan *good governance* memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekankan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien.

Dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah yang demokratis sebagai konsekuensi diberlakukannya undang-undang tersebut, khususnya bagi aparatur pemerintah dituntut untuk lebih profesional didalam menjalankan tugas-tugasnya. Untuk mencapai tujuan publik yang demokratis itu, tentu kinerja birokrasi harus profesional, dan untuk mencapai profesionalitas birokrasi harus berpegang pada nilai efektivitas dan efisien (Widodo, 2005 ; 315).

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam

menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik, maka diantara sepuluh prinsip *good governance* ada 3 (tiga) nilai administratif – manajerial mendasar yakni : efektifitas, efisiensi dan profesionalisme (Widodo, 2005 ; 315). Namun tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat menjadi kenyataan, apabila didukung oleh aparatur yang memiliki profesionalitas tinggi yang mengedepankan terpenuhinya transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas publik, yakni dengan menekan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber keuangan pemerintah (negara) dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya (Islami, 1998 ; 3). Menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang. Tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas SDM pelayanan, mengingat bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur pelayanan memiliki peran strategis sebagai pendorong (*key leverage*) dari reformasi birokrasi. Adapun arah kebijakan pembangunan di bidang aparatur negara adalah “meningkatkan profesionalisme, netralitas dan kesejahteraan SDM aparatur. Peningkatan kualitas SDM aparatur diarahkan untuk mewujudkan SDM aparatur yang profesional, netral, dan sejahtera” Hal tersebut mengindikasikan sangat pentingnya profesionalitas aparatur dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut UU No. 32/2004, Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Perubahan fundamental tersebut berpengaruh pada kedudukan kecamatan. Kecamatan semula wilayah merupakan wilayah administrasi pemerintah dengan camat sebagai kepala wilayah/penguasa tunggal ( UU No. 5/1974/UU No.5/1979). Sekarang kecamatan hanya merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.

Berdasarkan Permendagri No.4 Tahun 2010 ttg Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bahwa pelayanan publik oleh kecamatan meliputi pelayanan bidang perizinan; dan pelayanan bidang non perizinan dengan maksud dan tujuan yaitu kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota dan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan sebagai organisasi instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan Perijinan maupun non perizinan, (KTP/e-KTP, KK, Akte kelahiran/kematian, Surat Tanah / Ahli Waris, IMB serta kebutuhan lainnya) juga dituntut bekerja secara professional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja birokrasi yang lebih berorientasi kepada masyarakat dari pada berorientasi kepada atasan.

Namun kenyataannya, aparatur pemerintah di Indonesia khususnya aparatur pemerintah kecamatan Sario secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Berbagai Patologi birokrasi ini akan mencerminkan kurangnya profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya serta menunjukkan semakin buruknya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik.

Kemampuan teknis yang dimiliki aparatur masih kurang terutama dalam mengoperasikan alat-lat teknologi informasi. Loyalitas aparatur masih terlalu birokrasi dan kaku sehingga kurang memunculkan kreativitas dan inovasi. Artinya Selama ini penyelenggaraan pemerintah belum sepenuhnya menunjang terwujudnya good governance, maka birokrasi perlu diperbaiki. Jadi, harus ada suatu reformasi birokrasi nasional yang benar-benar didukung kuat oleh segenap komponen bangsa, dengan menempatkan kelembagaan birokrasi yang perlu ditata, sebagai struktur penopangnya yang kuat dan proposional. Berkarya secara profesional mengandung makna bahwa seseorang benar-benar memahami seluk beluk tugasnya secara mendalam (Siagian, 1994;123). Tuntutan masyarakat yang semakin pesat, menjadi kewajiban aparatur berkarya dalam penyelenggaraan pemerintah untuk meningkatkan profesionalitasnya dibidang tugas yang dipercayakan kepadanya, sebab dengan demikian kreatifitas dan produktivitas kerja dapat ditingkatkan.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sario.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu peneliti dibatasi hanya mengungkapkan fakta-fakta dan tidak menggunakan hipotesa (Moleong, 2006 : 11). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan sebagai obyek penelitian.

Adapun yang menjadi Unit Analisis dalam penelitian ini antara lain :Camat,Sekretaris Camat, Kabag Pemerintahan, Kabag Pelayanan Umum, dan Masyarakat. Selanjutnya untuk menentukan informan dipakai teknik *purposive sampling*, yaitu sampel dimana pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan sesuai dengan tujuan, dengan catatan bahwa informan tersebut representatif atau mewakili yang sudah diketahui sebelumnya.

### **1. Sumber Data**

Lofland dan Lofland (lihat Moleong, 2006:157) mengemukakan bahwa : Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan-tindakan, bisa juga berupa data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain. Selain itu sumber data adalah informan, kegiatan yang bisa diamati dan dokumen

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti, baik pengamatan itu

dilakukan dalam situasi buatan maupun situasi yang sebenarnya yang khusus diadakan. Dalam observasi ini peneliti akan mengamati secara langsung bagaimana profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor kecamatan.

b. Wawancara (*interview*)

adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mengumpulkan data dengan cara mengadakan komunikasi secara langsung dengan subjek penelitian di lokasi penelitian. Wawancara ini dilakukan karena peneliti ingin mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam mengenai profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik.

c. Dokumentasi

adalah metode pengumpulan data didasarkan pada dokumen-dokumen atau catatan-catatan terakhir yang ada pada daerah penelitian. Data dapat diperoleh melalui catatan-catatan resmi seperti peraturan perundang-an, media cetak maupun media elektronik.

### **Teknik Analisis Data**

Adalah proses mengatur urutan data, mengorganisir ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar yang membedakan dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan uraian-uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian.

Untuk menganalisa data, maka peneliti menggunakan analisis data secara kualitatif, artinya suatu data yang dianalisa dengan tidak menggunakan data statistik, namun hanya menggunakan pengukuran yang benar, sehingga dapat dipercaya dan valid hasilnya.

### **PEMBAHASAN**

Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan *good governance* (Tjokowinoto, 2001 ; 3). Upaya untuk mewujudkan *good governance* memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik, maka diantara sepuluh prinsip *good governance* ada 3 (tiga) nilai administratif – manajerial mendasar yakni : efektifitas, efisiensi dan profesionalisme (Widodo, 2005 ; 315).

Selanjutnya, menurut Islami (1998; 14-15), Bahwa akuntabilitas dan tanggungjawab publik pada hakikatnya merupakan standar profesional yang harus dicapai/dilaksanakan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang tinggi sesuai aspirasi masyarakat secara bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas-tugasnya. Selain regulasi yang kuat sebagai fondasi dan standar pelayanan birokrasi juga profesionalitas sangat ditentukan oleh kompetensi dan kemampuan aparatur untuk bertindak secara profesional dalam mengemban pekerjaan menurut bidang tugas tingkatan masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai dengan porsi, obyek, bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat (Suit dan Almasdi, 2000; 99).

Pentingnya profesionalisme aparatur, sejalan dengan bunyi pasal 3 ayat (1) UU No. 43/1999 tentang Perubahan Atas UU No. 8/1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyebutkan bahwa : “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan”

Bagaimana Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sario?

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Informan ibu Camat Tresie Moku: Bahwa kemampuan pegawai Kecamatan Sario dalam memberikan pelayanan sudah baik, dengan ukuran bahwa pelayanan yang di berikan kepada masyarakat selalu tepat waktu dan benar. prosedur pelayanan sebenarnya sudah tertuang dengan jelas pada tugas dan fungsi masing – masing pegawai. Prosedurnya sudah seperti itu, hanya memang ada tipikal masyarakat yang cenderung tidak mau repot, sehingga menggunakan jasa makelar untuk mengurus sesuatu dengan memberikan uang agar keperluan mereka cepat selesai.

Pernyataan ibu camat diperkuat oleh ibu Anita Rorong selaku Sekcam : setiap aparatur yang ada di kecamatan sario ini sudah mampu menciptakan pelayanan publik yang maksimal, karena dilihat dari pencapaian target kinerja dengan pengadministrasian yang baik, bersih, dan akuntabel.

Menurut ibu Selvina Politon sebagai Kasubag Kepegawaian : kalau dilihat dari keahlian para pegawai sudah ahli dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing – masing, karena para pegawai sudah menguasai perangkat kerja seperti komputer dan mesin ketik. Dan kami paham dengan tugas dan tanggung jawab kerja kami. sehingga dalam pelayanan kami tidak memungut biaya, kecuali ada Perda yang mengatur tentang biaya administrasi

Menurut informan Putra dan Rio (mahasiswa yang kost di salah satu kelurahan sario ) menurut saya pegawai yang ada di kecamatan sario ada sebagian yang belum profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena saat saya urus keterangan domisili, dan kebetulan teman saya yang mengurus dan sudah tiga hari belum juga selesai. Namun, saya dapat info dari teman yang lain bahwa biaya yang harus saya keluarkan untuk keterangan domisili tidaklah sebanyak yang dikatakan teman yang mengurus saya, jadi saya merasa dirugikan. Akhirnya, saya lebih memilih mengurus sendiri, tapi saya mengalami kesulitan karena itu hari yang uruskan adalah teman saya, takutnya nanti ada kenapa-kenapa sehingga saya di suruh urus ulang. Namun, petugas dengan segera mendengarkan

keluhan saya dan membantu menyelesaikan persoalan saya tetapi dengan meminta imbalan.

Berikut hasil wawancara dengan informan Ibu Meike : menurut saya pegawai dikecamatan belum sepenuhnya melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. dimana-mana jika ingin mendapat kemudahan dan cepat selesai maka kita harus membayar lebih. Kecenderungan masyarakat untuk membayar lebih untuk mendapatkan pelayanan terbaik, namun ini merupakan bentuk keputus-asaan/ pasrah terhadap keadaan dengan pelayanan yang telah terjadi. Keputus-asaan kami untuk percaya kepada aparat membuat kami lebih memilih memberikan tips kepada aparat dari pada harus mendapatkan pelayanan yang biasa-biasa saja yaitu lama dan berbelit – belit.

Menurut Siagian (2009;163) profesionalisme adalah “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Sedarmayanti (2004;157) mengungkapkan bahwa, “Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan.” Terbentuknya aparatur profesional memerlukan keahlian dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran. Jadi dengan keahlian dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Pandangan lain yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2011;157) mengatakan profesionalisme adalah “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi publik menurut digambarkan sebagai, “Bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah *resposivitas*. (Kurniawan, 2005:79).

Sedangkan dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Artinya dibutuhkan tindakan aparatur bekerja secara profesional meningkatkan kualitas pelayanan dengan prinsip-prinsip pelayanan yang responsif, efektif dan efisien untuk mencapai misi dan tujuan organisasi. Maka diharapkan sikap aparatur dalam melaksanakan bidang tugas/ pekerjaan masing-masing dengan optimal dan akuntabilitas publik agar masyarakat yang dilayani merasa terpenuhi kebutuhannya. Joko Widodo (2007 : 89) memberikan penekanan kepada pentingnya kualitas pelayanan pegawai oleh organisasi publik yang lebih profesional efektif, efisien, sederhana, transparan terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif.

Berdasarkan hasil observasi penulis dan dari penuturan informan, kemudahan/solusi pelayanan yang diberikan oleh aparat akan lebih cepat jika pengguna jasa kenal dengan aparat, atau menggunakan kepala kampung seperti Kepala Lingkungan yang akan mengurusnya, dengan diberikan imbalan.

Penuturan dari informan diatas tersebut menunjukkan bahwa diskriminasi dari birokrasi tidaklah dapat di hilangkan. Apalagi, jika pengguna jasa memiliki kedudukan tinggi di bandingkan pengguna jasa lainnya. Maka, dengan segera petugas birokrasi membantu proses pelayanan. Akuntabilitas pelayanan terhadap solusi pelayanan yang diberikan seharusnya ialah solusi terbaik bagi pengguna jasa guna kemudahan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan status pengguna jasa. Dengan demikian, akan tercapai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh aparat.

Selain itu, terdapat fakta di lokasi penelitian bahwa solusi/kemudahan pelayanan akan didapatkan dengan memberikan tips kepada petugas. Hal ini jelaslah menunjukkan bahwa solusi pelayanan yang diberikan oleh aparat masih jauh dari harapan pengguna jasa.

Kecenderungan aparat untuk menerima pemberian uang dari pengguna jasa disebabkan oleh mentalitas yang dimiliki aparat dan pengguna jasa. Tertanamnya budaya yang menempatkan birokrasi sebagai pihak yang harus dilayani oleh masyarakat, pelayanan yang harus dilakukan masyarakat. Sewaktu-waktu dapat digunakan untuk membangun akses ke birokrasi.

Pada dasarnya kemunculan praktik pemberian uang ekstra pelayanan tersebut dipengaruhi oleh adanya kesamaan motivasi secara ekonomis. Pada sisi aparat birokrasi, penerimaan uang pelayanan ekstra dari masyarakat diartikan sebagai bagian dari ‘ucapan terima kasih’ dari pengguna jasa atas pelayanan yang diperolehnya. Aparat birokrasi merasa telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa, pemberian uang ekstra pelayanan kepada aparat tidak hanya sekedar untuk mendapatkan kemudahan pelayanan, tetapi lebih dari hal itu adalah untuk membangun jaringan di dalam birokrasi. Banyak dari warga masyarakat pengguna jasa yang merasakan kemudahan pelayanan dari birokrasi kerana telah lama mempunyai jaringan di dalam birokrasi.

Praktik pelayanan dengan memberikan tips kepada birokrat tersebut telah menjadi suatu kebiasaan umum di tubuh birokrasi. Aparat telah terbiasa menerima dari pengguna jasa dan sebaliknya masyarakatpun telah terbiasa memberikan kepada aparat. Adanya tips tersebut tentunya akan berimplikasi kepada solusi/kemudahan pelayanan yang diterima, terlebih lagi jika pengguna jasa mempunyai jaringan/kenalan dalam birokrasi.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Profesionalisme Aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario belum Kreatif, karena masyarakat masih harus bolak-balik kantor camat untuk mendapatkan informasi secara detail.

Aparatur Kecamatan Sario belum mempunyai inovasi yang kreatif, karena ketika masih ada berkas yang hilang mereka tidak punya inisiatif untuk mencari dan mengumpulkan data tanpa harus menunggu perintah atasan.

Aparatur di kantor kecamatan sario dapat merespons dengan cepat keluhan masyarakat apabila ada biaya tambahan dan masyarakat pun tidak seakan-akan pasrah karena sebagian dari mereka menginginkan pelayanan yang cepat.

### **Saran**

1. Agar masyarakat tidak bolak-balik di kantor camat, alangkah lebih baiknya KTP/e-KTP, KK, Akte kelahiran/kematian, Surat Tanah / Ahli Waris, IMB serta kebutuhan lainnya dimuat secara online atau dibuatkan madding.
2. Sebaiknya sebagai aparatur dalam suatu instansi harus punya inisiatif tanpa harus menunggu teguran dari atasan.
3. Standar pelayanan tentang biaya pelayanan administrasi yang tidak dikenakan biaya ataupun yang di kenakan biaya sebaiknya diumumkan secara terbuka/transparan kepada masyarakat, seperti melalui papan informasi dan media online.Meningkatkan pengawasan terhadap petugas pelayanan. Hal ini, dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan yang senilai dengan prestasi yang dilakukan aparat dalam memberikan pelayanan dan memberikan sanksi yang sebanding dengan perbuatan yang dilakukan aparat jika membuat kesalahan.Meningkatkan partisipasi masyarakat pengguna jasa untuk memberikan kritik, saran atau pendapat atau proses pemberian pelayanan oleh aparat untuk meningkatkan kontrol publik demi tercapainya akuntabilitas pelayanan publik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia” Yogyakarta, Gadjamada University Press.
- ,1995. *Kinerja Organisasin Publik, kebijakan dan Penerapannya*, (Makalah). Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005. “*Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*” Jakarta, Balai Pustaka.
- Moenir, A. S, 1992. “*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*” Jakarta, PT. Bumi Aksara,
- Moleong, Lexy, 2004. “*Metode Penelitian Kualitatif, edisi revisi*”, Bandung, PT.Remaja Rosdakarya.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*,Cetakan Pertama,PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Saiful,dkk. 2008, “*Reformasi Pelayanan Publik*, Malang”, Averroes Press.
- Sedarmayanti, 2007.“*Manajemen SDM dan Reformasi Birokrasi*”, Bandung, PT. Refika Aditama.
- ,2004, *Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*, Bandung, Mandar Maju.
- Siagian,1994, “*Patologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya*” Jakarta, Ghalia Indonesia.
- ....., 1996. “*Manajemen sumber Daya Manusia*”, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Syakrani , 2009. “Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif ‘good governance’, Banja baru, Pustaka Pelajar.  
Tjokrowinoto, 1996. “*Pembangunan, Dilema dan Tantangan, Yogyakarta*”. PT. Pustaka Pelajar.  
Thoha.Miftah., Perilaku Organisasi, Rajawali Pers, Jakarta, 1999 (cetakan X)  
Widodo,.dkk, 2005. “*Pembaharuan Otonomi Daerah*”, Yogyakarta, APMD Press.

**Peraturan Perundangan :**

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Modul AKIP (LAN dan BPKP, 2000 ; 30)

Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8/1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian2003.

Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, Jakarta.1997.

Departemen Dalam Negeri, Birokrasi di Indonesia, PT. Penebar Swadaya. Jakarta.1997

LAN dan BPKP. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance. (AKIP)*. Jakarta. LAN RI.

Permendagri No.4 Tahun 2010 ttg Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .