

PROFESIONALISME BIROKRASI APARAT PEMERINTAH DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

(Suatu Studi di Kecamatan Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)¹

Oleh : Nawir Husin²

ABSTRAK

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 sisi sesuai dengan porsi objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relative singkat. Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan yang ada di Kecamatan Kaidipang adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah di Kecamatan Kaidipang yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Penelitian ini akan Bolaang Mongondow Utara mengkaji tentang profesionalitas aparatur sipil Negara yang ada kecamatan Kaidipang kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Kata Kunci : Profesionalisme, Aparat, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengaruh perkembangann sains dan teknologi dalam berbagai kehidupan semakin meningkat, terutama karena desakan tuntutan masyarakat baik di level lokal, nasional maupun global. Untuk menyesuaikan dan mengantisipasi pengaruh tersebut diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Berkaitan dengan hal tersebut, pembangunan nasional Indonesia saat inipun memerlukan dukungan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Personil yang telah ada sebagian besar masih belum mampu menyelesaikan pekerjaan pada jenjangnya masing-masing. Oleh sebab itu sasaran umum Pembangunan Jangka Panjang Kedua untuk menciptakan kualitas manusia dan kualitas masyarakat merupakan keputusan strategis yang seyogyanya diimplementasikan dalam berbagai sektor Pemerintahan.

Memasuki era otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 maka peran pemerintah kecamatan semakin besar. Kecamatan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota, ini berarti posisi Kecamatan saat ini berada atau bertanggungjawab langsung kepada Pemerintah Daerah/Kota. Camat berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 pada pasal 226 menerima sebagian kewenangan Pemerintahan dari Bupati atau Walikota. Kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati atau Walikota ke Kecamatan ini harus dijabat oleh orang-orang yang memiliki skill dan kemampuan yang professional sehingga tercipta hubungan yang sinergis antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan mengenai tugas dan wewenang dalam pasal 22 menyebutkan tugas camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan meliputi: pertama, melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan; kedua, melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya;

¹ Merupakan skripsi penulis

² Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT Manado

ketiga, melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan; keempat, melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan; dan kelima, melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati/Walikota.

Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan yang ada di Kecamatan Kaidipang adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah di Kecamatan Kaidipang yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya.

Mengingat Kecamatan adalah ujung tombak yang langsung bersentuhan dengan masalah-masalah masyarakat, maka buruknya profesionalisme pegawai seperti yang diuraikan di atas akan mempengaruhi citra pelayanan publik di mata masyarakat. Artinya jika pelayanan di tingkat Kecamatan baik, maka secara umum tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik juga baik, begitu pula sebaliknya. Untuk bisa mewujudkan pelayanan yang baik tersebut maka dibutuhkan aparatur yang profesional dalam menjalankan tugasnya.

Pemerintah Kecamatan Kaidipang sebagai unit pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk dapat bekerja secara profesional di dalam memberikan pelayanan tersebut maupun dalam menjalankan kegiatan rutinnnya sehari-hari.

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang dapat dibuat rumusan masalahnya sebagai berikut :

“Bagaimana profesionalisme birokrasi pemerintahan dalam pelaksanaan layanan publik di kecamatan Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara?”

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Profesionalisme Birokrasi Pemerintahan

1. Pengertian Profesionalisme

Profesi menurut *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* adalah: *Profession : Occupation, one requiring, advanced education and special training, ...* (Profesi diartikan sebagai suatu pekerjaan yang menurut pelatihan mahir dan latihan khusus). Profesional menurut kamus besar bahasa Indonesia yaitu hal-hal yang berkaitan dengan profesi dan atau memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya; sedangkan profesionalisme menurut KBBI adalah mutu, kualitas dan tidak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang professional. Profesional artinya menurut pada keahlian jabatannya. Sedangkan profesionalisme adalah aliran yang menerapkan profesi sebagai asas pokok perbuatan manusia pendapat lain tentang profesionalisme dikemukakan oleh Robert G. Murdick dan Joel Rooss didasarkan pada kriteria :

1. *Knowledge* (Pengetahuan)
2. *Compotent application* (aplikasi kecakapan)
3. *Social Resposibility* (tanggung jawab sosisal)
4. *Self- Control* (pengendalian diri)
5. *Community Sanction* (sanksi masyarakat atau sosial)

2. Pengertian Birokrasi

Istilah birokrasi berasal dari dua akar kata yaitu bureau (meja) dan *cracy* (diartikan aturan/kekuasaan). Taliziduhu Ndraha dalam bukunya kybernologi mengungkapkan tiga macam arti birokrasi, birokrasi diartikan sebagai “*Goverment by bureus*“ yaitu pemerintahan biro oleh aparat yang di angkat oleh pemegang kekuasaan, pemerintah atau pihak atasan dalam sebuah organisasi formal baik public maupun privat. Kedua, birokrasi diartikan sebagai sifat atau perilaku pemerintahan, yaitu sifat kaku, macet, berliku, dan segala tuduhan negative terhadap instansi yang berkuasa. Ketiga, birokrasi sebagai tipe ideal organisasi.

3. Pengertian Birokrasi Pemerintahan

Pengertian birokrasi pemerintahan menurut Ermaya Suradinata seperti yang dikutip oleh Tjahya Supriatna, adalah sistem yang mengatur jalannya pemerintahan dan pembangunan. Sebagai suatu system, proses birokrasi mencakup berbagai sub sistem yang saling berkaitan, saling mendukung, saling menentukan, sehingga dapat membentuk suatu totalitas komponen yang terpadu. Sejalan dengan pendapat diatas bahwa birokrasi pemerintahan menurut Talizuduhu Ndraha bahwa “Birokrasi pemerintahan di definisikan sebagai struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa publik atau layanan-civil tetentu berdasarkan kebijakan yang di tetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan”.

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah :

1. Kesusaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan / cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan secara etimologis dalam kamus bahasa Indonesia karangan Poerdarminta yaitu : Berasal dari kata layan yang berarti membantu /menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan :

1. Perihal / cara melayani
2. Servis / Jasa
3. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dijelaskan kembali dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik pada pasal 3 disebutkan ada 3 ruang lingkup pelayanan public meliputi :

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dikemukakan Lovelock yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dalam bukunya manajemen jasa yaitu : “ sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan “ pendapat lain yang senada mengenai ukuran kualitas pelayanan di kemukakan oleh Fandy Tjiptono yang mengutip pendapat Zeithaml, Berry dan parasuraman dalam bukunya prinsip-prinsip total quality service, yaitu :

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan public tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2000 : 3) merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Fokus Penelitian

Sebagaimana pemahaman yang dijelaskan di atas, yaitu bahwa Profesionalisme Birokrasi Pemerintahan adalah hal-hal yang berkaitan dengan kepandaian khusus untuk menjalankan sistem pemerintahan dan pembangunan, maka penelitian ini berfokus pada bagaimana profesionalisme birokrasi yang dikemukakan oleh Robert G. Murdick dan Joel Rooss yaitu melalui pengetahuan, aplikasi kecakapan, tanggungjawab sosial, pengendalian diri, serta sanksi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan public di Kecamatan Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Pelaksanaan Pelayanan Publik sendiri adalah pemberian jasa atau pelayanan oleh aparat birokrasi pemerintah kepada masyarakat sesuai standar atau ukuran yang ada. Pelaksanaan pelayanan public di Kecamatan Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara antara lain adalah pelayanan perijinan, pelayanan pembuatan akte jual beli dan lain-lain.

Informan

Dalam penelitian ini responden dipilih secara sengaja yang terdiri dari beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan yang baik tentang pelaksanaan pelayanan Umum di Kecamatan Kaidipang Kab. Bolaang Mongondow Utara. Adapun Informan dalam penelitian yaitu mereka yang dapat memberikan informasi tentang Profesionalisme Birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan public di kantor Kecamatan Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. adalah Camat Kaidipang, yakni Camat Kaidipang, Sekretaris Camat, Staf Kecamatan dan masyarakat Kecamatan Kaidipang yang pernah mengurus Surat-surat di Kecamatan Kaidipang dengan jumlah 14 informan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profesionalisme Birokrasi Pemerintahan Di Kecamatan Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

1. Pengetahuan

Dalam melaksanakan tugas-tugas sebagai seorang birokrat, aparat harus berusaha mengetahui dengan belajar secara langsung atau dapat melalui pengalaman sehingga memiliki skill dan keterampilan untuk dapat bekerja secara baik.

2. Aplikasi Kecakapan

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tentang tanggapan masyarakat mengenai kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penulis melihat bahwa petugas yang ada cukup cakap memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini sesuai dengan wawancara dari pihak masyarakat yang pernah mengurus surat-surat di kecamatan seperti Bapak Muh. Aksan, beliau mengatakan bahwa petugas di kecamatan Kaidipang cukup cakap atau fasih dalam memberikan pelayanan terutama dalam berkomunikasi dengan masyarakat pada waktu mengurus keperluan di kecamatan beliau melanjutkan *waktu saya mengurus anak saya menikah pada waktu itu saya tidak tahu harus bagaimana karena ini pertama kalinya saya mengurus hal seperti ini, karena pengurusannya agak berbeda dengan dulu waktu saya menikah, petugas kecamatan memberikan arahan dan petunjuk apa yang harus saya siapkan dan harus kemana.*

Ini dapat disimpulkan bahwa petugas yang ada sebagian besar sudah cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Tanggung Jawab Sosial

Dari wawancara yang dilakukan para informan, yang berbeda dari sebelumnya, hasilnya cukup berbeda dengan hasil sebelumnya bahwa perilaku birokrasi atau tanggung jawab sosial kurang baik, ini sejalan dengan sebuah pernyataan dari seorang bapak Andris seorang tokoh masyarakat. Beliau mengatakan, *"saya pernah mengurus surat rekomendasi di kantor Kecamatan, saya lihat perilaku aparat di kantor Kecamatan terkesan sangat angkuh/sombong"*. Namun berbeda dengan pernyataan dari Bapak Meidy, beliau mengatakan *perilaku aparat di kecamatan Kaidipang menurut saya seperti pegawai kecamatan pada umumnya, tidak ada yang berbeda, dimana mereka bekerja sesuai pekerjaan mereka dan sikap mereka juga biasa-biasa saja.*

4. Pengendalian diri

Sesuai hasil wawancara dengan informan masyarakat mengatakan pengendalian diri aparat birokrat di kantor Kecamatan Kaidipang sudah baik. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan Bapak Maurits dan bapak Joutje, keduanya mengatakan hal yang sama yakni *aparat kecamatan Kaidipang kabupaten Bolaang Mongondow Utara dapat mengendalikan diri, walaupun ada beberapa masyarakat yang protes mengenai kinerja mereka mereka dengan tenang menjelaskan dan tidak marah-marah.* dari hasil yang ada dapat dikatakan bahwa pengendalian diri pegawai kantor kecamatan Kaidipang sudah baik, sebagaimana juga yang disampaikan oleh salah satu informan dengan Moh. Gobel umur 30 tahun seorang tokoh generasi muda di Kecamatan Kaidipang. Beliau menuturkan, *"pernah pada suatu kegiatan sosialisasi mengenai pajak kepada masyarakat, tiba-tiba ada seorang bapak memarahai aparat yang melakukan sosialisasi dengan mengatakan hanya minta uang saja kalian ini. Tetapi aparat tersebut tetap saja memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan mencoba memberi penjelasan yang dapat lebih dipahami oleh masyarakat yang ada, dan aparat tersebut tidak ikut terpancing serta tidak memarahinya."*

5. Sanksi Masyarakat

Dari hasil wawancara dengan informan tentang ada tidaknya sanksi masyarakat kepada petugas pemberi layanan, sebagian besar mengatakan ada sanksi masyarakat. Hal ini dapat didukung dari pernyataan seorang pengusaha di Kecamatan Kaidipang yang berinisial AB umur 28

tahun yang pernah melakukan teguran kepada aparat yang melakukan pendataan dan pembuatan serta penagihan/pengecekan tempat-tempat usaha untuk pembuatan surat izin usaha. Ketika masuk tempat usaha, aparat malah ditegur secara keras dengan mengatakan masih banyak tempat usaha yang sejak awal tidak membuat surat izin usaha tetapi sampai sekarang masih dibiarkan. Dari pernyataan yang ada maka dapat disimpulkan bahwa ada sanksi dari masyarakat berupa teguran kepada para petugas pemberi layanan.

B. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kaidipang

1. Keandalan

Dari hasil wawancara dengan para informan yang ada menunjukkan petugas bahwa kurang tepat waktu dan kurang memuaskan dan hanya sebagian yang mengatakan tepat atau memuaskan.

Melihat hal ini dapat disimpulkan bahwa ternyata petugas yang ada melaksanakan tugas-tugasnya tidak tepat waktu dan kurang memuaskan ini didukung oleh pernyataan seorang Bapak Syaifudin yang mengatakan *"saya pernah mengurus akta kelahiran seorang penduduk di Desa saya tetapi butuh waktu yang lama dan itu juga saya harus bolak-balik kekantor kecamatan, tetapi setelah saya dapatkan akta, malah ada kerusakan sehingga saya harus mengurus ulang tetapi untungnya hari itu dapat diganti kembali."*

2. Daya Tanggap

Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan yang ada, menunjukkan aparat sangat tanggap dan meresponi pengguna layanan. Informan yang diwawancarai mengatakan bahwa respon petugas sudah baik/tanggap karena jika seorang petugas yang dibutuhkan tidak ada, maka petugas yang lain mengatakan *"bapak tunggu sebentar mungkin sebentar lagi dia datang, mari pak masuk didalam"* (hasil wawancara dengan seorang Bapak Anwar seorang pengguna layanan).

3. Jaminan (kepercayaan)

Data yang hasil wawancara menunjukkan bahwa para pengguna layanan mempercayai petugas yang ada, hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Ibu, Ayidah yang pernah mengurus Akte Jual Beli di Kantor Kecamatan Kaidipang, beliau mengatakan, *petugas di kantor camat dapat saya percayai dalam mengurus beberapa keperluan, seperti baru-baru ini saya mengurus AJB, saya mempercayakan langsung kepada seorang pegawai disitu karena saya tahu dia mampu dengan berbagai kesibukan yang ada saya tidak punya waktu untuk mengurus hal tersebut.* Hal serupa dikatakan oleh Bapak Deky H, yang pernah mengurus legalisir di kantor kecamatan beliau mengatakan *petugas di kantor camat dapat dipercaya, buktinya waktu saya mengurus legalisir saya mendadak mendapat panggilan dari kantor, kemudian saya mempercayakan kepada seorang petugas yang sebenarnya tidak begitu saya kenal namun begitu kembali sudah jadi.*

4. Empati

Sesuai hasil wawancara tentang tanggapan informan mengenai empati atau perhatian pribadi sebagian besar mengatakan bahwa ada empati dari pegawai yang ada kepada para pengguna layanan ini dikuatkan oleh pendapat seorang ibu yang berinisial Deisi umur 40 tahun yang mengatakan, *"saya pernah mengurus KTP dan kebetulan waktu itu saya sedang hamil sehingga cepat capek dan haus tetapi tiba-tiba beberapa petugas langsung mengambil air dan memberikan kepada saya untuk diminum."*

C. Pembahasan hasil penelitian

1. Profesionalisme birokrasi pemerintahan

Dalam pembahasan mengenai profesionalisme birokrasi pemerintahan ini, akan diawali dari konsep bahwa kemampuan aparat dalam penelitian ini adalah suatu keadaan yang menunjukkan

pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi.

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa kemampuan aparat yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik. Hal ini sesuai dengan kondisi yang terjadi pada aparat birokrasi di Kecamatan Kaidipang. Oleh karena itu dengan kualitas pelayanan yang semakin baik maka kemampuan aparat sebagai pelaksana dari pelayanan tersebut harus semakin baik pula. Kemudian mengenai aplikasi kecakapan bahwa hasil penelitian yang ada menunjukkan sangat baik karena mampu melaksanakan tugas-tugasnya, ini diperkuat dengan pernyataan seorang informan; bahwa aparat pemerintah di kecamatan Kaidipang mampu melaksanakan tugas-tugasnya.

2. Kualitas pelayan public

Dalam rangka memperoleh kualitas pelayanan public yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dan proses pelayanan maka akan membuat pengguna jasa semakin puas. Pelaksanaan pelayanan public yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat.

3. Hubungan profesional birokrasi pemerintah dengan kualitas pelayanan public

Sesuai hasil penelitian terhadap mengatakan bahwa pegawai yang ada sudah dapat dikatakan profesional. Hal ini sesuai pernyataan dari seorang responden, sebagai berikut. *“petugas-petugas yang ada dikantor kecamatan Kaidipang sudah profesional karena mereka mampu melaksanakan tugas-tugasnya di bidang pelayanan public sesuai dengan pembagian tugas dari masing-masing seksi.”* (hasil wawancara dengan responden Wanry umur 45 tahun).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil analisa data penelitian yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Seperti yang telah dibahas dalam pembahasan sebelumnya bahwa pegawai yang ada melaksanakan tugas-tugasnya sebagai seorang pemberi layanan walaupun hanya belajar dari pengalaman dan juga bekerja sesuai dengan pemberian tugas. Untuk indicator aplikasi kecakapan atau ketepatan waktu dan kemampuan petugas ini dapat dikatakan mampu mengerjakan tugas-tugasnya tetapi ada beberapa kendala di temui karena fasilitas penunjang masih belum memadai. Kemudian tanggung jawab sosial atau perilaku dari birokrat yang ada sesuai dengan hasil penelitian ini menunjukkan mereka sangat angkuh karena biasanya pegawai merasa diri paling tahu. Untuk pengendalian diri para petugas yang ada dikatakan mampu mengendalikan diri lewat sikap mereka yang sabar dan berusaha untuk memeberikan penjelasan yang lebih baik kepada masyarakat. Kemudian sanksi masyarakat terhadap pegawai kantor camat sebagian besar informan memberikan sanksi teguran ataupun keluhan, ini menunjukkan bahwa masyarakat peduli terhadap peningkatan kinerja pegawai pemberi layanan agar lebih profesional.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka dapat diberikan saran sebagai berikut: Pertahankan dan tingkatkan Hubungan Profesionalisme birokrasi pemerintahan sehingga kinerja pegawai dapat meningkat dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Memotivasi pegawai dapat dilakukan dengan cara menunjukkan arah dan tujuan tertentu yang dilakukannya untuk berperan aktif mengambil langkah-langkah yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa pegawai tersebut menuju dan bergerak kearah yang telah ditentukan dengan tetap memberikan arah dan kebutuhan, keinginan, dan harapan pegawai. Dengan demikian maka pegawai tersebut mau melakukan sesuatu sebagaimana yang telah diharapkan oleh penggeraknya atau yang menggerakannya. Ada beberapa

hal yang perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan public yaitu mengadakan sarana informasi berupa papan informasi, penunjuk proses layanan dan juga perlengkapan pendukung layanan, karena ini sesuai dengan pengamatan penulis dan juga hasil penelitian menunjukkan masih sangat kurang, serta pembinaan mental kepada petugas pemberi layanan agar perilaku mereka dapat diperbaiki menjadi lebih baik lagi. Kemudian saran dari penulis agar supaya kualitas pelayanan public menjadi lebih baik lagi maka perlu adanya pelatihan atau traning kepada semua pegawai untuk dapat mengoprasikan computer yang tujuannya menunjang kualitas pelayanan public.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto Agus, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, 2006, Gajah Mada University Press, Jogjakarta
- Ermaya Suradinata, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ramadan Bandung.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Garna Judistira K. 1991., *Metode Penelitian Sosial: Penelitian dalam Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Primako Akademika
- Ibrahim Amin. H, DR, Drs, MA, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, 2008, CV. Mandar Maju, Bandung
- Idrus Muhammad, DR, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif)*, 2007, UI Press, Jogjakarta.
- Juran, Joseph M. Merancang Mutu (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1994)
- Kencana, Syaifi Inu 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Ndraha Taliziduhu, *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, 2003, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Murdick Robert G. And Ross Joel E. (2005), *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*, Penerbit Erlangga.
- Saefullah, A. Asep Djaja. 1995. "Gerak Penduduk Desa-Kota: Jembatan Modernisasi Perdesaan". Bandung: Universitas Padjajaran .
- Santoso, Priyo Budi, 1997. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru; Perspektif Kultural dan Struktural*, Edisi I, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Soejono Sukamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit UI Press, 2005
- Sugiyono, Prof, DR, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, 2008, Alfabeta, Bandung

Sumber-sumber lain :

- Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2008 tentang Kecamatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik