

**PEMBERDAYAAN APARAT KELURAHAN DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
(Suatu Studi Di Kecamatan Singkil Kota Manado)**

**JENILDA PAPUTUNGAN  
MARTHA OGOTAN  
FEMMY.M.G. TULUSAN**

**ABSTRACT** : In the public service, government officials are responsible for providing excellent service to the community in order to create a welfare society. Society has the right to get the best service from the government because the public has provided funds in the form of payment of levies. Under these conditions, this study to determine the extent to which the relationship between the empowerment of village officials with the quality of public services in the city of Manado Singkil districts.

This study used a quantitative approach with a descriptive and explanatory methods. This is possible because on one side of the problem carefully enough at the actual and on the other hand, this study intends to analyze between the two variables. Source of data / research respondents as many as 64 people taken from public officials and employees. To analyze the relationship between the two variables used product moment correlation analysis. Once the analysis is calculated with SPSS version 20 for windows then obtained a coefficient of 0.959. So there is a positive relationship between empowerment of village officials with the quality of public services.

Based on the results of the data analysis deduced that, after doing the research variables identifying the distribution of respondents' answers to the average of all the variables are in the high category. Thus, the proposed hypothesis has been tested empirically once enforceability justify the underlying theories.

**Keywords:** Empowerment of village officials with the quality of service

**PENDAHULUAN**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya.

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah

memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena itu organisasi pemerintah sering disebut sebagai 'pelayan masyarakat' (*public servant*). Dengan kata lain, bahwa pemerintah pada hakekatnya merupakan pelayan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Rasyid (1998) bahwa pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi

mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik (pemerintah) berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik dan profesional kepada masyarakat.

Disebutkan dalam UU. No. 43 Tahun 1999 tentang Perubahan UU. No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan diperlukan pegawai negeri sipil yang profesional, bertanggung jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja.

Arahan undang-undang tersebut di atas mengindikasikan bahwa di satu sisi, pegawai negeri sipil (termasuk pegawai negeri sipil daerah) sebagai bagian integral dari aparat pemerintah memiliki peranan yang sangat menentukan untuk mencapai tujuan-tujuan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, khususnya di tingkat daerah, dan di sisi yang lain, aparat pemerintah, khususnya pegawai negeri sipil diharuskan untuk meningkatkan prestasi kerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu

perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dikalangan pegawai negeri sipil itu sendiri guna meningkatkan prestasi kerja mereka melalui strategi pemberdayaan aparatur yang pada gilirannya akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan awal dilokasi penelitian, dalam hal ini di beberapa kelurahan dalam wilayah Kecamatan Singkil Kota Manado, terindikasi bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah kelurahan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. Permasalahan yang masih nampak di lingkungan aparat pemerintah, khususnya aparat kelurahan, antara lain adalah : masih adanya disiplin kerja yang kurang seperti nampak pada ketidak taatan pada jam kerja, kurang atau enggan mengambil inisiatif sendiri dalam bekerja atau lebih banyak bersifat menunggu perintah atasan, kerja sama dalam pelaksanaan tugas masih kurang/rendah, dan lain sebagainya yang dapat memberikan dampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik. Kondisi ini menimbulkan keluhan masyarakat pengguna layanan pada saat ,mereka mengurus kepentingan mereka,

seperti surat keterangan untuk mengurus Kartu keluarga, KTP, surat keterangan pindah, dan lain-lain. Keluhan-keluhan terutama berkaitan dengan masalah biaya, keterlambatan penyelesaian urusan dan lain-lain.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Relevan dengan karakteristik masalah yang akan diteliti, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan eksplanasi. Hal ini dimungkinkan karena di satu sisi masalah yang diteliti cukup aktual dan di sisi yang lain, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis hubungan antara variabel.

### **B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Adapun definisi konsep dan rumusan operasional ke dua variabel tersebut, dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Pemberdayaan aparatur kelurahan sebagai variabel X, dapat didefinisikan sebagai upaya program-program pemberdayaan yang dilakukan oleh instansi terkait untuk meningkatkan kemampuan (*capacity*) aparatur pemerintah, baik ditingkat kelurahan maupun tingkat kecamatan melalui pemberian pembinaan,

pemberian pelatihan, pemberian kepercayaan dan pemberian aksesibilitas guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Variabel ini diukur dari beberapa indikator, antara lain : Pemberian pembinaan guna meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban serta rasa memiliki aparatur terhadap organisasi; Pemberian pendidikan dan pelatihan, dimaksudkan untuk meningkatkan

kemampuan/keterampilan serta peningkatan wawasan pegawai dalam mengelola administrasi pemerintahan dan pembangunan; Pemberian kepercayaan, dimaksudkan untuk memberi tanggung jawab dalam hal pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan; Pemberian aksesibilitas berupa ketersediaan sarana, peralatan dan fasilitas kerja yang memadai. Pendelegasian kewenangan dalam mengambil keputusan operasional berkaitan dengan tugas pekerjaan pegawai;

2. Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan

kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Variabel ini diukur melalui 10 (sepuluh) indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990), yaitu sebagai berikut : *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding the customer*

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah aparatur pemerintah kelurahan dalam wilayah Kecamatan Singkil Kota Manado yang berjumlah lebih-kurang 64 orang yang tersebar di 9 Kelurahan dan kantor kecamatan. Mengingat jumlah anggota sampel kurang dari 100 dan untuk menjamin tingkat keakuratan data, maka keseluruhan jumlah anggota populasi sebanyak 64 orang pegawai akan dijadikan sebagai anggota sampel responden ( $n_1$ ). Dengan demikian penelitian ini adalah penelitian populatif dengan sampel jenuh.

### D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data primer penulis melakukan penelitian lapangan dengan mengadakan wawancara langsung dengan responden selain itu penulis menggunakan alat bantu angket atau daftar

pertanyaan (questionarie) yang kemudian disebarkan kepada masing-masing responden untuk diisi. Sedangkan untuk mendapatkan data sekunder digunakan teknik penelitian dokumenter serta semua data yang diperoleh melalui survei dan observasi.

### E. Teknik Analisa Data

Data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian digunakan teknik analisis persentase atau analisis tabel frekuensi.
2. Untuk menganalisis hubungan pemberdayaan aparat kelurahan dengan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Singkil Kota Manado, digunakan analisis korelasi *product moment*. Langkah-langkah analisis sebagai berikut :
  - a. Untuk mencari besarnya derajat hubungan dan daya penentu digunakan rumus :
  - b. Untuk menguji signifikansi hubungan antara kedua variabel (uji hipotesis), maka nilai r-hitung langsung dikonsultasikan dengan nilai r-tabel pada taraf uji 1 % dengan  $dk = n$ .

- c. Untuk menentukan besarnya daya penentu (koefisien determinasi), maka nilai koefisien korelasi ( $r$ ) dikuadratkan ( $r^2$ ).
- d. Semua analisis dibantu dengan program SPSS for windows versi 20 melalui perangkat komputer.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Deskripsi Data**

#### **1. Pemberdayaan Aparat Kelurahan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebaran skor variabel Pemberdayaan aparat Kelurahan (X) berada pada kelas interval 19 – 25 dengan jumlah frekuensi sebanyak 33 orang responden pegawai atau sebesar 51,6% dari 64 responden pegawai yang diwawancarai. Hasil analisis data ini mengindikasikan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan bahwa Pemberdayaan aparat kelurahan, khususnya di Kecamatan Singkil berada pada kategori “tinggi”. Hasil ini sejalan dengan hasil analisis rata-rata hitung, di mana rata-rata capaian skor variabel pemberdayaan aparat kelurahan (X) diperoleh sebesar 18,14 atau dalam skala idea (skor teoritik = 25), yakni dicapai sebesar 72,6 %).

#### **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil analisa data dapat dikemukakan bahwa dari 64

responden unsure pegawai/aparat kelurahan yang dimintai pendapatnya tentang kualitas pelayanan publik, ternyata sebanyak 42 orang atau sekitar 65,6 % diantara mereka yang menilai ”tinggi” kualitas pelayanan publik, 17 orang atau 26,6 % menilai ”sedang” dan sisanya sebesar 7,8 % menilai ”rendah” kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat kelurahan kepada masyarakat pengguna layanan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa lebih dari separuh (54,7 %) dari 64 responden masyarakat pengguna jasa layanan menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mereka terima dari aparat kelurahan, khususnya di Kecamatan Singkil berada pada kategori “tinggi” atau “puas”, 32,8 % menilai “sedang” atau “cukup puas” dan sisanya sebesar 12,5 % menilai “rendah” atau “kurang puas” atas pelayanan yang mereka terima dari petugas pelayan, yakni aparat kelurahan yang dalam wilayah Kecamatan Singkil Kota Manado.

### **B. Pembahasan**

#### **1. Capaian Pemberdayaan Aparatur Kelurahan dan Kualitas Pelayanan Publik**

Mengacu pada hasil analisis deskriptif (tabel frekuensi), diketahui bahwa variabel pemberdayaan aparat

kelurahan berada pada kategori “tinggi” yaitu 51,6 %, yang diikuti oleh kategori “sedang” sebesar 39,1 % dan kategori “rendah” sebesar 9,4 % dari 64 responden. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan publik dari unsur pegawai/aparat kelurahan ( $n_1$ ) berada pada kategori “tinggi”, yaitu sebesar 65,6%, yang diikuti oleh kategori “sedang” sebesar 26,6% dan kategori “rendah” sebesar 7,8%. Sedangkan dari unsur masyarakat pengguna layanan ( $n_2$ ) untuk variabel yang sama, ternyata sebesar 54,7 % berada pada kategori “tinggi”, menyusul sebesar 32,8 % terkategori “sedang” dan sisanya sebesar 12,5 % terkategori “rendah”.

Apabila diamati lebih jauh tentang perbedaan persepsi antara responden dari unsur pegawai atau aparat kelurahan ( $n_1$ ) dengan responden dari unsur masyarakat pengguna layanan ( $n_2$ ) tentang kualitas pelayanan publik, maka dapat dikatakan bahwa responden unsur aparat kelurahan cenderung memberikan penilaian lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat dibanding penilaian dari responden unsur masyarakat, karena mereka merasakan atau mengalami sendiri sejauhmana kualitas layanan yang

mereka terima. Realitas ini dapat diamati melalui rata-rata capaian kualitas pelayanan publik antara dua kelompok sampel tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata capaian kualitas pelayanan publik atas penilaian aparatur kelurahan diperoleh sebesar 73,3 %, lebih tinggi dari rata-rata capaian kualitas pelayanan publik atas penilaian masyarakat pengguna layanan, yakni hanya sebesar 70,7 %. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian atau persepsi aparatur kelurahan terhadap kualitas pelayanan publik yang mereka berikan kepada masyarakat cenderung lebih subyektif, sementara penilaian masyarakat pengguna layanan lebih bersifat obyektif, karena mereka merasakan atau mengalami sendiri proses pelayanan yang diterima.

## **2. Hubungan Pemberdayaan Aparatur Kelurahan Dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan aparatur kelurahan dengan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Singkil Kota Manado”, dapat teruji kebenarannya dengan sangat meyakinkan. Secara empiris, kontribusi pemberdayaan aparatur

kelurahan terhadap kualitas pelayanan publik, diperoleh sebesar 91,9%. Hal ini bermakna bahwa meningkatnya kualitas pelayanan publik oleh aparatur kelurahan di Kecamatan Singkil, sebesar 91,9% turut ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor pemberdayaan aparatur kelurahan itu sendiri, sementara sisanya sebesar 8,1% ditentukan oleh faktor lainnya.

Hasil analisis regresi sederhana menghasilkan persamaan regresi  $\hat{Y} = 1,900 + 1,917 X$ . Hal ini berarti bahwa naik-turunnya kualitas pelayanan publik karena pemberdayaan aparat dapat diprediksikan melalui persamaan regresi tersebut. Dengan mensubstitusikan skor empirik tertinggi variabel pemberdayaan aparatur kelurahan (X) ke dalam persamaan regresi/prediksi di atas, diperoleh  $\hat{Y} = 1,900 + 1,917 (25) = 49,825$ . Ternyata jika pemberdayaan aparatur kelurahan ditingkatkan hingga mencapai 25 skor, maka kualitas pelayanan publik akan naik dari skor rata-rata sebesar 36,7 atau 73,3% menjadi 49,83 atau  $\pm 99,66\%$  dari kriteria yang ditentukan untuk kualitas pelayanan publik sebesar 50 skor. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pemerintah meningkatkan pemberdayaan aparatur hingga mencapai 100% (25 skor), maka diharapkan akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik hingga mencapai

49,83 skor atau naik hampir dua kali lipat yakni mencapai sekitar 99,66%.

Hasil penelitian ini secara teoretis sejalan dengan pendapat beberapa ahli, diantaranya, Pamudji (1994:30) mengatakan bahwa “Sedini mungkin pemerintah mengusahakan profesionalisme aparturnya dan sedapat mungkin juga meningkatkan profesionalitasnya. Walaupun harus diakui, bahwa profesionalisme aparatur bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain, misalnya dengan menciptakan sistem dan prosedur kerja yang efisien tetapi tuntutan adanya aparatur yang profesional tidak dapat dihindari oleh pemerintah yang bertanggung jawab. Untuk meningkatkan profesionalisme aparatur kelurahan, maka diperlukan upaya-upaya pemberdayaan aparatur itu sendiri, baik melalui pembinaan, pendidikan dan pelatihan, pemberian fasilitas dan peralatan kerja serta pemberian aksesibilitas yang memadai sehingga pada gilirannya akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka upaya pemberdayaan aparat dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan/keterampilan

atau skill aparat pemerintah kelurahan, khususnya mereka yang bertugas melakukan pelayanan publik, menurut pendapat Mintzberg (1973) meliputi empat hal, yakni :

- (1) Keterampilan Teknis, adalah kemampuan untuk menggunakan alat-alat, prosedur, dan teknik suatu bidang khusus,
- (2) Keterampilan Manusia, adalah kemampuan untuk bekerja dengan orang lain, memahami orang lain, memotivasi orang lain baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok,
- (3) Keterampilan Konseptual, adalah kemampuan mental untuk mengkoordinasikan dan memadukan kepentingan dan kegiatan organisasi,
- (4) Keterampilan Manajemen, adalah keseluruhan kemampuan yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kepegawaian, pengawasan termasuk di dalamnya kemampuan untuk mengikuti kebijaksanaan, melaksanakan program dengan anggaran terbatas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, khususnya aparat kelurahan yang

diperoleh melalui proses pemberdayaan, akan semakin baik dan meningkat pula kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa (publik), khususnya mereka yang membutuhkan pelayanan jasa melalui aparatur pada Kantor Kelurahan dalam wilayah Kecamatan Singkil Kota Manado.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil-hasil analisis data, maka dapatlah ditarik beberapa kesimpulan, antara lain :

1. Setelah dilakukan identifikasi variabel-variabel penelitian, maka diketahui bahwa distribusi jawaban responden terhadap semua variabel, baik variabel bebas (pemberdayaan aparatur kelurahan) maupun variabel tergantung (kualitas pelayanan publik) rata-rata berada pada kategori tinggi. Sementara itu, kondisi kualitas pelayanan publik yang dipersepsikan oleh responden masyarakat pengguna jasa layanan juga berada pada kategori tinggi.
2. Hasil analisis korelasi dan regresi sederhana menunjukkan bahwa pemberdayaan aparatur kelurahan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan publik serta berhubungan



secara kontributif. Artinya bahwa meningkat atau menurunnya kualitas pelayanan publik turut ditentukan oleh pemberdayaan aparatur kelurahan.

## **B. Saran**

Mengacu pada beberapa temuan dalam penelitian ini, maka dipandang perlu untuk mengajukan beberapa saran sebagai solusi terbaik dalam memecakan masalah yang dihadapi pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Saran tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka profesionalisme aparatur kelurahan perlu terus ditingkatkan, terutama berkaitan dengan dimensi pengetahuan dan keterampilan. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan program pemberdayaan yang langsung berkaitan dengan tugas dibidang pelayanan publik.
2. Disamping itu, untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik, maka pemerintah daerah perlu meningkatkan pembinaan melalui latihan kerja dan pembimbingan langsung ditempat kerja. Hal ini dapat dilakukan

melalui kerjasama dengan lembaga-lembaga pengembangan SDM yang berkompeten, seperti Perguruan Tinggi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Clutterbuck and Kernaghan, 1995. *Personnel Management*. Terjemahan : Abdul Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Hellriegel, D. and Slocum, J. W., 1998. *Organizational Behavior*. Ohio : Thomson, South-Western.
- Makmur, 2003, *Pemberdayaan Aparatur Pemerintah dalam Masyarakat*, dalam Jurnal Ilmiah Good Governance Vol. 2 No. 1, Maret Tahun 2003, Jakarta, STIA-LAN.
- Mintzberg Henry., 1973, *The Nature Managerial*, Harper And Raw, New York.
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ndraha, T, 2003, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta.

- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1992. *Reinventing Government: How the Enterpreneural Spirit is Transforming The Public Sector*. Massachusetts Addison Wesley Publishing Company, Inc
- Said, Ismail, 2003, *Tantangan Sumber Daya Aparatur*, dalam Jurnal Ilmiah Good Governance Vol. 2 No. 1, Maret Tahun 2003, Jakarta, STIA-LAN.
- Sedarmayanti, 2003, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)* dalam rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan”, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Soerjono, 2000. *Pemberdayaan Sumberdaya*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Walsh, Kieron, 1991, *Quality and Public Service*, dalam majalah Public Administration, volume 69.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1988, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.
- Undang-undang No. 43 tahun 1999 tentang perubahan atas undang-undang No.8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, Sinar Grafik Jakarta, 2003.
- Pengembangan Kinerja pelayanan publik. Bandung rafika aditama 2012
- Pustaka pelajar, Yogyakarta 1997, Azwar saifudin
- Moenir H A S 1992, Manajemen pelayanan umum di indonesia, Bumi aksara, Jakarta.