Society ISSN : 2337 - 4004
Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan
Edisi XX (Januari- Februari 2016) Volume 3
Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

Kualitas Sumberdaya Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Pandu.

Oleh
Willy Kapoh[1]
Daud M. Liando[2]
Grace J. Waleleng[3]

Abstract

This study aims to determine the quality of civilian personnel resources of the State in the administrative services at the Village Office Pandu District of Bunaken, Manado. The method used is a qualitative research method. Research techniques using triangulation method.

The results showed that the quality of Administrative Resources in the State civil administrative services at the Village Office Pandu still not been implemented properly. This is due to the work possessed knowledge has not kept pace with the skills and ability to perform their duties, due in part to the State Civil Apparatus has not mastered the technical and operational jobs, high discipline, loyalty to the job and work responsibilities.

Keywords: Quality, Service

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami Negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Didalam kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien.

Perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayanan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas dari Aparatur Sipil Negara pelayanan publik kepada masyarakat terutama aparat yang

[1] Mahasiswa Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi
[2]Staf Pengajar Pada Prog. Stusi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi
[3] Staf Pengajar Pada Prog. Stusi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

bersentuhan langsung dengan masyarakat yaitu pemerintahan di tingkat kelurahan.Hal ini terlihat dari kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum efektif. Dapat terlihat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan profesional sehingga akhirnya menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Dalam pekerjaan Aparatur Sipil Negara dituntut bekerja profesional untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang lebih optimal. Hal tersebut membawa konsekuensi bahwa pemerintah harus mempunyai aparat yang memiliki dedikasi, disiplin serta loyalitas pada pengabdian serta tugas dan tanggung jawab serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pemahaman terhadap kinerja dapat dilihat dari output yang dihasilkan oleh organisasi baik menyangkut kuantitas maupun kualitas hasil yang ada.

Tugas pelayanan masyarakat lebih menekankan kepada kepentingan publik, mempermudah urusan publik, waktu yang dibutuhkan untuk suatu urusan publik lebih singkat, dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Urgensi pelayanan masyarakat semakin meningkat di era reformasi dan otonomi daerah ini, sebab di dalam masyarakat banyak mengalami peningkatan dalam berbagai aspek kehidupannya, terlebih lagi dengan adanya sistem keterbukaan *(Transparancy)* tanggungjawab *(Accountable)* dan demokratisasi sehingga rakyat sudah dapat membandingkan pelayanan antara organisasi publik (pemerintah) maupun dengan organisasi *sector private* (swasta) dan sebagai konsekuesinya ialah tuntutan pelayanan yang baik sudah tidak dapat dihindari lagi.

Mengingat pelaksanaan pelayanan publik memang tidak mudah untuk dilaksanakan maka penyelenggara pelayanan publik harus fokus pada tugas pokok yang diemban maka sudah tentu ada kewajiban yang harus dilaksanakan dengan kemampuan dan pengetahuan tertentu agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan

tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

Wilayah Kelurahan Pandu yang terletak berbatasan antara Kota Manado dan Kabupaten Minahasa Utara mempunyai penduduk dengan latar belakang yang berbeda-beda baik secara suku etnis, tingkat pendidikan, pekerjaan maupun agama. Perlu diketahui juga bahwa di Kelurahan Pandu menjadi tempat pengungsian dari daerah Maluku dan Maluku utara yang berkonflik pada tahun 2002 lalu. Latar belakang yang berbeda ini telah berbaur menjadi satu kesatuan masyarakat yang saling mempengaruhi secara budaya dan cara hidup. Penduduk asli kelurahan pandu dengan kehidupan pertanian sedangkan pendatang mengandalkan keterampilan mereka seperti tukang bangunan dan berdagang. Sikap kritis yang dimiliki oleh penduduk pendatang berpadu dengan sistem kekeluargaan dari penduduk asli yang telah tercipta sekian lama dibutuhkan pelayanan administrasi yang tertata baik karena pelayanan administrasi dalam bentuk surat-menyurat menjadi ukuran yang paling bisa dirasakan kualitas pelayananya.

Latar belakang yang beragam ini pula maka dibutuhkan sumberdaya aparat yang berkualitas dalam melayani masyarakat.Keadaan geografis yang berada pada pinggiran Kota Manado menjadikan Kelurahan Pandu sebagai tujuan perpindahan penduduk dari daerah lain. Begitu juga dengan fungsi koordinasi dengan instansi lain di lingkup Pemerintah Kota Manado yang sangat berjauhan jaraknya terutama dengan pusat pemerintahan sehingga diperlukan aparatur yang cakap dan mampu melaksanakan tugas baik secara fisik dan mental. Faktor kualitas sumberdaya aparat menjadi penting dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pandukarena aparat merupakan subyek dalam setiap organisasi, yang merupakan pelaku dan penggerak pelayanan administrasi dan tugas lain sehingga pelakunya harus berkualitas.

Kemampuan Aparatur Sipil Negaradi lingkungan pemerintah di tingkat Kelurahan di Kota Manado menjadi seiring dengan perkembangan zaman. Persoalan ini juga menjadi tantangan Pemerintah Kelurahan Pandu selaku ujung tombak Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan administrasi.Karena Kelurahan Pandu memiliki

jumlah penduduk besar, sehingga harus diimbangi dengan aparat yang berkualitas serta cakap dalam bekerja serta dedikasi yang tinggi dan mampu melaksanankan tugasnya dengan benar dan tepat.

Selama ini tugas-tugas administrasi di Kelurahan Pandu dilaksanakan oleh aparatur sipil Negara masih sering mendapatkan kritikan dari masyarakat sebagai pengguna layanan dikarenakan petugasnya tidak berada di tempat atau ketidaksiapan dan ketidaktahuan dari petugas karena tidak bisa mengoperasikan peralatan komputer sehingga harus menunggu petugas yang lain baru bisa dikerjakan atau dilayani. Masih ada pula jabatan struktural di Kelurahan Pandu yang belum terisi atau masih kosong sehingga tupoksi dari jabatan tersebut diambil alih oleh ASN yang lain. Hal semacam ini tentu dapat menghambat pelayanan di Kantor Kelurahan Pandu.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: "Bagaimana Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi diKantor Kelurahan Pandu?"

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Sumber Daya Aparat

Suatu organisasi, baik itu organisasi profit maupun organisasi publik, termasuk Pemerintah , maka peran personil sumber daya aparat tentunya sangat berperan besar dalam mengembangkan organisasi ataupun maju mundurnya suatu organisasi. Melihat begitu besarnya peran sumber daya aparat, sampai-sampai timbul suatu pendapat bahwa tanpa peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi, maka organisasi tersebut tinggal menghitung hari (tereliminasi). Jadi sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling tinggi daiam organisasi, dibanding dengan sumber daya yang lainnya.\

Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan, Fred Luthan seperti yang dikutip oleh Nawawi (2000 : 218) mengatakan bahwa pengembangan organisasi adalah pendekatan modern dalam manajemen terhadap perubahan dan perkembangan organisasi dari sudut sumber daya manusia. Pengertian tersebut mengarah pada

perubahan dan perkembangan organisasi hanya dapat terjadi melalui pengembangan sumber daya manusia di lingkungannya masing-masing.

Di dalam kegiatan sehari-hari tentunya faktor manusia harus baik dalam melakukan pekerjaan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikemukakan oleh Kaho (1998 :60) sebagai berikut:

Manusia sebagai pelaksana harus baik sebab faktor manusia merupakan faktor essensial dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pentingnya faktor ini karena manusia merupakan subyek dalam setiap aktivitas pemerintahanmanusialah yang merupakan pelaku dan penggerak proses mekanisme dalam sistem pemerintahan. Agar mekanisme pemerintahantersebut berjalan dengan baik, yaitu sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka manusia atau subyek atau pelakunya harus pula baik dan cukup.

Handoko (2014 : 5), mengatakan tentang pentingnya sumber daya manusia yaitu:Pengakuan terhadap pentingnya satuan tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang vital bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi, dan masyarakat.

Matutina (2001:205). Menyatakan bahwa Kualitas sumber daya manusia mengacu pada pengetahuan (knowledge), keterampilan (Skill), kemampuan (abilities).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka perlunya pemerintah menyiapkan kualitas aparatnya melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan.

1. Pengetahuan

Pengetahuan atau*Knowledge* adalahmerupakan informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Kinerja Sumber Daya Manusia karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak biasa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan

pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi pegawai yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan tenaga serta faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh pegawai berpengetahuan kurang. Pemborosan ini akan mempertinggi biaya dalam pencapaian tujuan organisasi.

2. Keterampilan

Keterampilan aparatur tidak terlepas dari pelatihan yang pernah ditempuh oleh aparat. Keterampilan yang didukung dengan Pengetahuan dan kemampuan yang memadai akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas

Sedangkan Dunette (1976:33)mengatakan Keterampilan berarti mengembangkan pengetahuan yang didapatkan melalui training dan pengalaman dengan melaksanakan beberapa tugas.

Menurut Robbins (2000:494-495). Keterampilan dibagi menjadi 4 kategori yaitu:

a. Basic Literacy Skill : Keahlian dasar yang sudah pasti harus dimiliki oleh setiap orang seperti membaca, menulis, berhitung serta mendengarkan.
b. Technical Skill : Keahlian secara teknis yang didapat melalui pembelajaran dalam bidang teknik seperti mengoperasikan komputer dan alat digital lainnya.
c. Interpersonal Skill : Keahlian setiap orang dalam melakukan komunikasi satu sama lain seperti mendengarkan seseorang,memberi pendapat dan bekerja secaratim.
d. Problem Solving : Keahlian seseorang dalam memecahkan masalah dengan menggunakan logikanya.

3. Kemampuan

Setiap organisasi menginginkan para pegawainya memiliki kemampuan untuk berprestasi dengan baik, memiliki produktivitas kerja yang tinggi, dan memiliki kompetensi di dalam melaksanakan tugasnya, di bidang kesehatan kompetensi ini menjadi fokus perhatian baik bagi pasien sebagai pelanggan maupun pihak manajemen, karena produk jasa yang diterima berkaitan erat dengan keselamatan bahkan nyawa manusia.

Peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam suatu organisasi biasanya dilakukan melalui berbagai pelatihan, pengembangan, atau sering dikatakan pembinaan pegawai. Cara tersebut lebih terkesan *top-down* dan pegawai/sumber daya manusia ini ditempatkan sebagai objek yang harus mengikuti konsep-konsep dari pimpinan, sesuai tidak sesuai harus diterima dan dilakukan.

Metode pendekatan yang lebih maju adalah dimana sumber daya manusia tidak ditempatkan sebagai obyek tetapi merupakan subyek. Peningkatan kemampuan yang dilakukan dengan meningkatkan kompetensi teknis yang meliputi pengetahuan dan ketrampilan serta kompetensi perilaku dengan sasaran aspek psikologis seperti motif, konsep diri dan ciri-ciri yang dimiliki oleh pegawai sebagai manusia dewasa, oleh karena itu pendekatan yang lebih tepat adalah *bottom up.*

Suatu organisasi dengan kinerja baik berarti telah menerapkan pengembangan dengan baik dan menggunakan metode yang tepat. Perhatian terhadap kemampuan pegawai telah menjadi napas dalam kehidupan dan budaya organisasi. Apabila kemampuan ini telah dimiliki oleh setiap pegawai sebagai *way of life,* dalam jangka pendek akan terjadi perbaikan dalam bentuk terciptanya tim yang solid. Hambatan diantara kelompok yang berbeda dipecahkan dan komunikasi di internal lebih baik. Di dalam jangka panjang akan memberikan pengaruh berupa produktivitas membaik, efisiensi lebih besar, keluhan pelanggan lebih sedikit, dan turunya tingkat kemangkiran.

Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan tinggi sangat menunjang tercapainya visi dan misi organisasi untuk segera maju dan berkembang pesat, guna mengantisipasi kompetisi global. Kemampuan yang dimiliki seseorang akan membuatnya berbeda dengan yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja. Amini (2004:48) mendefinisikan kemampuan adalah satu keadaan di mana seseorang siap dalam menghadapi segala situasi dengan bekerja dan resiko yang harus diterima. Robbins (2003:50) mendefinisikan kemampuan (*ability*) adalah suatu kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kreitner dan Kinicki (2003:185) mendefinisikan kemampuan yaitu

Karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang.

B. Konsep Aparatur Sipil Negara

Yang disebut aparat pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdi pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis. 1993), sedangkan menurut Moerdiono (1992) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia.

Menurut Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.Aparat negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handayaningrat, 1986). Kajian prospektif para pakar dan praktisi administrasi Negara disimpulkan bahwa pengaruh arus globalisasi dan era perdagangan bebas di abad XXI menuntut kesiapan sumberdaya manusia (SDM) aparatur pemerintahan yang semakin profesional dan tanggap akan perubahan global, regional, dan nasional. Segenap potensi yang dimiliki oleh aparatur pemerintahan harus didayagunakan melalui berbagai upaya pembinaan dan pengembangan terencana, rasional, obyektif, dan jelas sehingga kualitas aparatur pemerintahan terus meningkat.

Pengalaman empirik telah memberikan keyakinan bahwa semakin besar peranan administrasi negara dan aparaturnya yang profesional sangat diperlukan dalam mendukung keberhasilan pencapaian tujuan setiap tahap pembangunan. Karena itu pembangunan administrasi negara, khususnya yang menyangkut sumberdaya manusia aparatur pemerintahan sebagai penyelenggara tugas dan fungsi pemerintahan terus dilanjutkan dan ditingkatkan. Upaya itu dilaksanakan baik melalui pengkajian, penelitian untuk perbaikan sistem pengelolaan kepegawaian dan pengembangan potensi yang dimiliki manusia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, d disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2003 : 3) merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini merupakan analisa peneliti berdasarkan kondisi aktual dari kualitas ASN dalam pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Pandu yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

1. Pengetahuan

Pengetahuan tentang apa yang akan menjadi tugas pokok, tanggung jawab dan apa yang dikerjakan menjadi dasar kelancaran dari suatu pelayanan administrasi. Tetapi juga pengetahuan secara menyeluruh tentang apa dan siapa dan dimana kita bekerja menjadi pengetahuan yang penting. Menurut Kusmana (1989:49), dimana ia mengemukakan empat faktor yang menjadi determinan dalam suatu organisasi, terutama poin yang pertama yaitu Kemampuan memahami bidang atau lapangan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Matutina salah satu faktor kualitas sumber daya manusia mengacu pada Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelejensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang

dimiliki karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan ASN diKantor Kelurahan Pandu cukup baik karena ASN mengetahui kedudukan dan tugas dari tempatnya bekerja yaitu kantor kelurahan sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan. Begitu juga dengan rincian tugas dan fungsi kelurahan Kota Manado menurut Peraturan Walikota Manado nomor 43 tahun 2008 dikarenakan rata-rata ASN telah bekerja di Kantor Kelurahan sudah lebih dari tiga tahun sehingga mengetahui betul alur pelayanan di kantor kelurahan juga ada peran dari atasan yang selalu mengingatkan pada ASN tentang tugas dan tanggung-jawabnya mengenai pelayanan administrasi mulai dari penomoran surat, pengarsipan surat dan pengelolaan surat masuk dan keluar.Kraiger (1993) membagi knowledge menjadi 2 bagian saling berhubungan, yaitu :

a. Theoritical Knowledge

Pengetahuan dasar yang dimiliki karyawan seperti prosedur bekerja, moto dan misi perusahaan serta tugas dan tanggung jawab, informasi informasi lainnya yang diperlukan dan yang diperoleh baik secara formal (sekolah, universitas) maupun dari non formal (pengalaman pengalaman).

b. Practical Knowledge

Pengetahuan yang diberikan kepada karyawan dengan tujuan untuk memahami bagaimana dan kapan karyawan bersikap dan bertindak dalam menghadapi berbagai masalah dan penerapan prosedur kerja berdasarkan dari pengetahuan secara teori maupun dari pengalaman pengalaman yang terjadi. Pengetahuan yang dimiliki ASN kelurahan Pandu cenderung didapatkan karena pengalaman-pengalaman yang dilalui dan melalui informasi dari atasan lewat rapat-rapat dan pembinaan di apel.

Menurut Gordon (1994), Pengetahuan merupakan struktur organisasi pengetahuan yang biasanya merupakan suatu fakta prosedur dimana jika dilakukan akan memenuhi kinerja yang mungkin. Sedangkan menurut Nadler (1986), Pengetahuan merupakan proses belajar manusia mengenai kebenaran atau jalan yang benar secara mudahnya mengetahui apa yang harus diketahui untuk dilakukan. Jika disimpulkan maka pengetahuan (knowledge) diberikan sebagai

dasar kebenaran atas fakta yang harus diketahui dan diterapkan dalam pekerjaan (Gordon, 1994).

Pengetahuan ASN akan tanggung jawab yang diembannya dapat mengatur ASN pada koridor yang benar dalam bekerja sekaligus juga dapat menjadi bahan analisa serta merencanakan pekerjaan secara cepat, tepat dan benar.

2. Keterampilan.

Keterampilan (Skill) menurut Matutina, 2001:205, adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.Menurut Soetopo, (1999) Keterampilan atau skill adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas. Keterampilan yang ditunjukkan oleh ASN di Kantor Kelurahan Pandu masih rendah terutama dalam hal teknis dimana masih ada ASN yang tidak bisa menggunakan komputer dan penguasaan teknis operasional seperti yang disampaikan ahli diatas sehingga berdampak pada pelayanan yang terhambat bahkan tidak mendapatkan pelayanan apa-apa. Seksi Pelayanan Umum yang menjadi ujung tombak dari pelayanan administrasi seharusnya bisa melaksanakan pelayanan sendiri tanpa harus meminta bantuan kepada ASN yang lain untuk mengerjakan tugasnya.

Menurut Robbins (2000:494-495). Keterampilan dibagi menjadi 4 kategori yaitu:

1. Basic Literacy Skill : Keahlian dasar yang sudah pasti harus dimiliki oleh setiap orang seperti membaca, menulis, berhitung serta mendengarkan.
2. Technical Skill : Keahlian secara teknis yang didapat melalui pembelajaran dalam bidang teknik seperti mengoperasikan komputer dan alat digital lainnya.
3. Interpersonal Skill : Keahlian setiap orang dalam melakukan komunikasi satu sama lain seperti mendengarkan seseorang,memberi pendapat dan bekerja secaratim.
4. Problem Solving : Keahlian seseorang dalam memecahkan masalah dengan menggunakan logikanya.

Dari keempat kategori keterampilan menurut ahli diatas menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di kelurahan membutuhkan belum maksimal dlam hal keterampilan, apalagi di era digital seperti sekarang pekerjaan surat menyurat diwajibkan dalam bentuk yang diketik dikomputer dan menjadi suatu hasil yang

dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan. Pelayanan yang cepat tepat menjadi hal yang sangat diinginkan masyarakat. Oleh karena itu penggunaan komputer dalam pelayanan menjadi sangat penting untuk mengerjakan tugas sesuai target waktu yang ditentukan.

3. Kemampuan

Kreitner dan Kinicki (2003:185) mendefinisikan kemampuan yaitu Karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan maksimum fisik dan mental seseorang dan Robbins (2003:50) mendefinisikan kemampuan (*ability*) adalah suatu kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.Dari hasil penelitian yang dilaksanakan kemampuan ASN di Kantor Kelurahan Pandu belum sejalan dengan pengetahuan yang dimiliki dan tidak mampu menjalankan tugas rangkap jabatan sehingga ada tugas yang harus diprioritaskan dan tugas yang lain akhirnya terabaikan.

Kemampuan untuk mengembangkan dan mengaplikasikan pengetahuan dan menyelesaikan tugasnya secara cepat dan tepat sesuai dengan metode atau standar kerja belum berjalan dengan baik seperti yang telah ditetapkan oleh LAN RI (2000:5) ebagai berikut:

a. Kompetensi teknis, berupa kemampuan teknis dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan ; Kemampuan teknis kepemimpinan, kemampuan teknis hubungan sosial; Kemampuan teknis administrasi modern; kemampuan teknis menganalisis sumber daya manusia sehingga ada kesesuaian antara tugas dan pekerjaan dengan pendidikan yang dimiliki; kemampuan teknis di dalam tugas dan tanggung jawab ; kemampuan teknis pelayanan prima; kemampuan teknis penguasaan teknologi.
b. Kompetensi manajerial, berupa kemampuan untuk menguraikan dan merumuskan visi, misi dan strategi organisasi; kemampuan menangani permasalahan; kemampuan pengawasan baik dari dalam dan dari luar; kemampuan untuk melakukan pertanggung jawaban; kemampuan dalam pendelegasian wewenang; kemampuan dalam mengkoordinasikan tugas-tugas; kemampuan mentuk menjadi fasilitator dan katalisator dalam pelayanan masyarakat.

c. Kompetensi etika berupa sikap dan prilaku jujur dan terbuka; iman dan bermoral; disiplin tinggi dan bertanggung jawab; kepekaan terhadap masalah sosial; mempunyai integritas, komitmen dan kesetiaan.

Menurut Matutina, 2001:205,Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab. Loyalitas pada pekerjaan yang diberikan oleh atasan belum dilaksanakan dengan baik oleh ASN kelurahan Pandu karena keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan komputer dan tidak bisa mengkonsep surat. Demikian juga dengan kerjasama dan tanggung jawab yang belum maksimal khusus untuk kepala seksi dan staf yang tidak melakukan perencanaan kerja terlebih dahulu sebelum bekerja, penyusunan dan penyampaian laporan ke kecamatan yang masih sering terlambat.

Disiplin waktu dan disiplin kerja ASN Kelurahan Pandu sangat rendah karena masih didapati ASN yang tidak disiplin dengan berbagai alasan sehingga melanggar ketentuan masuk kerja dan tidak menaati ketentuan jam kerja sehingga tidak memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Disiplin merupakan jenis disiplin yang paling mudah dikontrol dan dilihat baik oleh atasan maupun oleh masyarakat, misalnya mengenai disiplin jam kerja, apel kerja dan sebagainya. Masih ada pegawai yang jarang masuk kantor karena mengerjakan tugas yang lain diluar kantor dan juga ASN sering terlambat masuk kantor walaupun selalu diingatkan dan sampaikan oleh atasan untuk hadir tepat waktu. Situasi ini tidak terlepas juga dari tempat tinggal dari ASN yang jauh dengan tempat bekerja.

Faktor kemampuan juga menjadi hal penting dimana mengerjakan pekerjaan yang diinstruksikan oleh atasan dan melakukan pekerjaan pelayanan administrasi mulai dari awal sampai bisa menyelesaikan pekerjaan itu menjadi syarat dari ASN yang berkualitas. ASN di Kelurahan Pandu masih belum bisa mengkonsep surat menyurat selain dari surat menyurat yang sudah ada formatnya. Dan pekerjaan mengkonsep surat tersebut langsung dikerjakan oleh lurah. Kemampuan tersebut seharusnya bisa mendukung proses pelayanan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap kualitas sumberdaya asn dalam pelayanan administrasi di kantor kelurahan pandu kecamatan Bunaken Kota Manado maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pengetahuan akan tugas pokok dan fungsi dari ASN Kantor Kelurahan Pandu sudah mampu dijelaskan oleh ASN. walaupun belum secara tepat disebutkan. Pengetahuan akan tugas dan tanggung-jawab dapat menjadi modal awal yang baik dalam merencanakan pekerjaan pelayanan administrasi kepada masyarakat Kelurahan Pandu.

2. Keterampilan sebagian ASN Kantor Kelurahan Pandu belum dapat mengerjakan tugas teknis operasional tergambar dari ASN yang tidak membuat perencanaan terlebih dahulu sebelum memulai pekerjaan dan juga tidak bisa menyelesaikan surat menyurat sesuai waktu yang ditentukan. Masih ada pula kendala dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi dengan adanya ASN yang tidak tahu mengoprasikan komputer. Meja kursi dan alat tulis lainnya masih kurang rapih.

3. Kemampuan loyalitas, tanggung-jawab, disiplin dan kerjasama sebagian ASN Kelurahan Pandu pelayanan administrasi belum terlihat karena tidak tepat waktu datang ke kantor sehingga tidak menggunakan waktu dengan efisien dan efektif. Begitu pula pekerjaan pelayanan administrasi masih bergantung dengan bantuan ASN yang lain untuk menyelesaikannya.

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pengetahuan ASN Kelurahan Pandu yang cukup baik perlu dipertahankan walaupun harus terus ditingkatkan dan diperbaharui dengan penyegaran pengetahuan tentang aturan dan perundang-undangan tentang kelurahan dan pelayanan administrasi yang terbaru.
2. Perlu adanya pembekalan dan pelatihan khusus bagi asn dalam penggunaan computer atau menempatkan pegawai yang terampil dan dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan Tupoksi.
3. Perlu adanya perencanaan kerja sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab pekerjaan bagi setiap asn dan juga memperhatikan aspek ketepatan waktu dan kerapihan dalam bekerja.

4. Disiplin ASN perlu ditingkatkan agar tidak menghambat pelaksanaan pekerjaan dengan menerapkan sistem *reward* dan *punishment* agar memotivasi ASN untuk memaksimalkan tugas pokok dan fungsi.
5. Perlu adanya pengisian jabatan ASN yang belum terisi atau penambahan asn agar tidak terjadi kekosongan dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Giroth, Lexi. M. 2005. *Status dan peran Pendidikan Pamong Praja Indonesia*. C.V. Indra Prahasta. Bandung

Handoko, H. T. 2014. *Manajemen*, Edisi ke II, Yogyakarta : BPFE

Kaho, J.R. 1997, *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia (Identifikasi Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya)*, C.V. Rajawali, Jakarta

Kreitner Robert Dan Kinicki Angelo. 2005. *Perilaku Organisasi.* Jakarta. P.T. Salemba Empat.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan* STIA-LAN, Jakarta

Malayau S. P. Hasibuan. 2014 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta

Matutina, C, Domi. dkk. 2001. *Manajemen Personalia*. P.T. Rineka Cipta Jakarta

Miftah Thoha. 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta

Miftah Thoha. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta

Moleong, L. J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung

Sondang P. Siagian. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. P T Bumi Aksara. Jakarta