

## **STUDI TENTANG PROFESIONALISME APARATUR DALAM PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KECAMATAN SAMARINDA UTARA**

**Yayik**

### ***Abstrak***

*Profesionalisme pegawai dalam penyelenggaraan administrasi terutama dalam pelayanan publik masih kurang. Dalam hal ini, walaupun tingkat pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan sudah maksimal, tetapi ada beberapa hal yang menyebabkan profesionalisme pegawai masih kurang yaitu kurangnya tanggung jawab terhadap pekerjaan, adanya pegawai yang masih bersifat diskriminatif yang mana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memandang golongan dan status sosial, serta faktor penghambat seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai. Untuk itu, perlu adanya perluasan ruangan kantor, meningkatkan pengetahuan pegawai dengan memberikan pelatihan-pelatihan pengembangan disiplin, dan pimpinan diharapkan memberikan motivasi terhadap bawahan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dan bersikap profesional tidak adanya diskriminatif dalam melaksanakan tugasnya sehingga penyelenggaraan administrasi dapat berjalan dengan baik di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda.*

***Kata Kunci :*** *Profesionalisme Aparatur, Penyelenggaraan Administrasi*

### **Pendahuluan**

Dalam rangka mengembangkan suatu etika pemerintahan tidaklah semata-mata mendoktrinasikan apa yang boleh dan tidak boleh dikerjakan oleh aparat pemerintahan, tetapi lebih dari itu adalah upaya yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan profesional yang bermamfaat bagi penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat. Memcermati hal tersebut diatas kiranya perlu diperhatikan pemerintahan akan tenaga-tenaga spesialis yang memiliki keterampilan dalam pelaksanaan fungsi-fungsi teknis yaitu proses penyelenggaraan pemerintah agar benar-benar bergerak sejalan dengan aspirasi masyarakat dan tidak menyimpang dari prinsip-prinsip etika birokrasi.

Profesionalisme pegawai dengan hubungannya dengan tata pemerintahan yang baik digambarkan sebagai bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pada kenyataannya aparatur sebagai pelayan masyarakat masih jauh yang diharapkan, dalam praktik tata pemerintahan yang baik masyarakat masih menempati posisi yang kurang menguntungkan.

Dalam rangka mengembangkan suatu etika pemerintahan tidaklah semata-mata mendoktrinasikan apa yang boleh dan tidak boleh dikerjakan oleh aparat pemerintahan, tetapi lebih dari itu adalah upaya yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan profesional yang bermamfaat bagi penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat. Memcermati hal tersebut diatas kiranya perlu diperhatikan pemerintahan akan tenaga-tenaga spesialis yang memiliki keterampilan dalam pelaksanaan fungsi-fungsi teknis yaitu proses penyelenggaraan pemerintah agar benar-benar bergerak sejalan dengan aspirasi masyarakat dan tidak menyimpang dari prinsip-prinsip etika birokrasi.

Profesionalisme pegawai dengan hubungannya dengan tata pemerintahan yang baik digambarkan sebagai bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pada kenyataannya aparatur sebagai pelayan masyarakat masih jauh yang diharapkan, dalam praktik tata pemerintahan yang baik masyarakat masih menempati posisi yang kurang menguntungkan.

### ***Perumusan Masalah***

1. Bagaimanakah profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan administrasi di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat profesionalisme aparatur Kelurahan dalam penyelenggaraan administrasi di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mendiskripsikan profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan administrasi di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara.
2. Untuk mendiskripsikan atau mengetahui faktor pendukung dan penghambat profesionalisme aparatur Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara dalam penyelenggaraan administrasinya.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Profesionalisme***

Profesionalisme sangat mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaan maupun jenis pekerjaannya atau profesinya. Menurut Soemaryono (dalam Royen, 2007:8) profesi merupakan sebuah sebutan dimana orang yang menyandanginya mempunyai pengetahuan khusus melalui training dan pengembangan maupun pengembangan lain.

Sedangkan arti kata profesionalisme menurut Siagian (dalam Kurniawan, 2005:74) adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami.

### ***Aparatur***

Menurut Sastrohadiwiryo (2005:27) Aparatur atau pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas, jabatan negeri/tugas Negara yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan.

### ***Profesionalisme Aparatur***

Atmosoepipto dikutip dalam Kurniawan, (2005:74) menyebutkan bahwa profesionalisme aparatur merupakan cermin dari kemampuan seorang aparatur yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Seseorang dapat dikatakan profesional apabila ia memiliki kemampuan yang memadai berupa pengetahuan akan pekerjaan, keterampilan, dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan memiliki pengalaman yang cukup sesuai bidang pekerjaannya. Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian akan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya.

### ***Administrasi***

Menurut Dimock dan Dimock yang kemudian dikutip oleh Pasalong (2007:2) menyatakan bahwa administrasi adalah: melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilgunakan, mengelola, mengemudikan, mengatur, mengurus, mengusahaka, dan mendayagunakan.

### ***Kelurahan***

Dalam Undang-undang nomor 32 tahun 2004 bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dalam wilayah kerja kecamatan. Sedangkan Landasan yuridis formal pembentukan Pemerintahan Kelurahan Sempaja Selatan ialah berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1979 pasal (2) tentang Pemerintahan Desa yang diperbaharui lagi menjadi peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan. Kelurahan mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan urusan umum dan urusan Pemerintahan Daerah diwilayahnya.

Menurut Kansil (2002:56) mengatakan bahwa kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat tetapi tidak memiliki hak penyelenggaraan rumah tangganya.

### ***Definisi Konsepsional***

Profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan administrasi adalah merupakan kemampuan atau keandalan seorang aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya, seperti memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, memberikan keadilan dalam memberikan pelayanan, kesetiaan aparatur kepada organisasi pemerintah (Kelurahan), dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, serta pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam penyelenggaraan administrasi di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara.

### ***Metode Penelitian***

#### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

#### ***Fokus Penelitian***

1. Profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan administrasi di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara, dengan indikator sebagai berikut:
  - a. Perlakuan yang sama terhadap masyarakat (*equality*) dalam memberikan pelayanan
  - b. Keadilan (*equity*) dalam memberikan pelayanan

- c. Kesetiaan (*loyalty*) aparatur kepada Kelurahan
  - d. Tanggung jawab (*accountability*) terhadap pekerjaan
2. Faktor pendukung dan penghambat profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan administrasi di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara.

### ***Sumber Data***

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Teknik purposive sampling*. Orang yang menjadi *key informan* dalam penggunaan teknik ini adalah Kepala Kelurahan Sempaja Selatan dan informannya yaitu Sekretaris lurah, Kasi Tata Pemerintahan, Kasi Trantib, Kasi Kesra, Kasi Pembangunan dan Bendahara.

Dan peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu masyarakat yang ditemui di Kelurahan Sempaja Selatan pada saat mereka sedang mengurus surat keterangan.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
  - a. Observasi
  - b. Wawancara
  - c. Dokumentasi

### ***Teknik Analisis Data***

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclution Drawing*)

### **Hasil Penelitian**

#### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Kelurahan Sempaja Selatan merupakan salah satu Kelurahan yang ada di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, Kelurahan Sempaja Selatan terdiri dari 94 Rukun Tetangga (RT) dengan luas wilayah 35,34 km<sup>2</sup> Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Sempaja Selatan sebagai berikut

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Sempaja Utara
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Temindung
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Gunung Kelua
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Gunung Kelua

Kelurahan Sempaja Selatan yang terletak 6 km dari pusat pemerintahan Kecamatan, jarak dari Ibu Kota Samarinda terletak 12 km, dan jarak dari Ibu Kota Provinsi 12 km, dengan jalan transportasi yang lancar dan mudah dijangkau.

Visi dan Misi Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda yaitu :

a. Visi

Mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna menunjang pelayanan prima dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat yang aktif dan mandiri.

b. Misi

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) pegawai Kelurahan.
2. Meningkatkan koordinasi kerja secara internal maupun eksternal.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung program pembangunan di wilayah Sempaja Selatan.
4. Meningkatkan kesadaran hukum, kesehatan lingkungan dan kesejahteraan masyarakat.

### ***Pembahasan***

#### ***Perlakuan Yang Sama Terhadap Masyarakat (equality) Dalam Memberikan Pelayanan***

Dalam Pasal 3 Undang-undang No 43 Tahun 1999 dinyatakan bahwa Pegawai Negeri berkududukan sabagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan, dan pembangunan. Berdasarkan pasal tersebut diatas pegawai negeri harus netral dari pengaruh semua golongan dan partai politik serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan pegawai kelurahan Sempaja Selatan dalam memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat (*equality*) dapat dilihat dari pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan perlakuan yang sama dengan tidak membedakan status, golongan ataupun pangkat seseorang.

Karakteristik profesionalisme aparatur menurut Martin Jr dalam Kurniawan (2005:75) karakteristik profesionalisme yaitu pertama, *equality* yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan, hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial. Kedua, *equity* seperti perlakuan yang sama terhadap masyarakat tidak cukup. Selain itu juga perlakuan adil, untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama. ketiga, *loyalty* yaitu kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya. Keempat, *accountability*

yaitu setiap aparat pemerintahan harus siap menerima tanggungjawab atas apapun ia kerjakan. Seorang pegawai atau aparatur pemerintah dapat dikatakan profesional apabila memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sama, merata, tanpa ada yang dibeda-bedakan.

Dari hasil wawancara dari beberapa responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan dalam pelayanan kepengurusan surat keterangan di Kantor Kelurahan Sempaja yaitu adanya beberapa pegawai yang masih memakai sistem kekerabatan artinya mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mereka kenal seperti teman, keluarga dan orang-orang penting lainnya. Sedangkan masyarakat yang lebih dulu datang diabaikan, padahal di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dan sikap pegawai seperti ini tidak mencerminkan atau tidak sesuai dengan karakteristik profesionalisme. Jadi, kenyataan yang ada di Kelurahan Sempaja tidak sesuai dengan teori menurut Martin dalam Kurniawan yang dilihat dari cara pegawai memberikan pelayanan yang adanya sikap diskriminatif. Jadi Kesimpulan dari pembahasan diatas yaitu dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat belum optimal karena beberapa hal seperti adanya sikap para pegawai Kelurahan dalam membeda-bedakan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan dengan mementingkan status sosial, pangkat dan golongan sehingga proses kepengurusan tidak efektif.

### ***Keadilan (equity) Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat***

Keadilan adalah kondisi kebenaran ideal secara moral mengenai suatu hal, baik menyangkut benda atau barang, karena keadilan memiliki tingkat kepentingan yang besar. Keadilan berarti berbuat apa adanya tanpa memihak dan memilih dan lain hal, yang dapat menimbulkan kecemburuan sosial bagi masyarakat. Jika kita artiakan keadilan berarti seimbang atau tidak berat sebelah, sama rata, dan sama rasa. Criteria keadilan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Perlu ditegaskan bahwa adil tidak selalu sama dengan merata.

Setiap masyarakat mengharapkan perlakuan yang sama dalam setiap proses pemberian pelayanan, oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus bersendikan aspek keadilan. Keadilan dalam pelayanan dapat diwujudkan melalui perlakuan aparat dan prioritas pelayanan yang tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani. Meskipun masyarakat yang dilayani tersebut mempunyai hubungan dekat, merupakan orang yang terpandang, atau mempunyai jabatan dan kedudukan yang lebih tinggi. Sehingga masyarakat tidak akan merasa diperlakukan tidak adil atau

dibeda-bedakan, yang dapat menimbulkan kesan yang tidak baik terhadap aparat Kelurahan.

Sesuai dengan yang dinyatakan oleh Moenir (2002:41), bahwa salah satu wujud pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah mendapatkan perlakuan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”.

Upaya yang dilakukan oleh aparat Kelurahan Sempaja selatan dalam mewujudkan keadilan dalam pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan pada seluruh lapisan masyarakat tanpa melihat latar belakang masyarakat/pelanggan/ penerima layanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kelurahan Sempaja Selatan baik melalui, observasi/pengamatan,wawancara dan studi dokumen, bahwa mengenai keadilan pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Sempaja Selatan pada dasarnya memang sudah bersifat adil dan sudah menyentuh seluruh lapisan masyarakat, akan tetapi ada beberapa hal keadilan pelayanan tersebut tidak dapat dilakukan, seperti mengenai ketertiban/antri dalam pelayanan dan pembebanan biaya pelayanan kepada masyarakat yang terkadang dibeda-bedakan. Kebiasaan seperti inilah yang perlu untuk diperbaharui dan diperbaiki oleh pihak Kelurahan Sempaja Selatan agar pelayanan yang adil dapat diwujudkan sehingga masyarakat merasa puas dan merasa diperlakukan adil oleh aparat Kelurahan Sempaja Selatan terhadap pelayanan. Berdasarkan pembahasan diatas bahwa pihak Kelurahan telah mengupayakan memberikan pelayanan secara adil, akan tetapi masih diperlukan adanya suatu pengawasan yang lebih ketat agar keadilan pelayanan tersebut bisa diwujudkan sepenuhnya oleh pegawai Kelurahan tanpa terkecuali.

### ***Kesetiaan (loyalty) Aparatur Terhadap Kelurahan***

Sebuah kesetiaan dalam teori dan konsep dinyatakan bahwa lingkungan kerja memerlukan konsep kesetiaan. Karena, kesetiaan merupakan aspek psikologi yang datang dari dalam diri tenaga kerja itu sendiri dalam pelaksanaan pelayanannya terhadap masyarakat dan kepada lingkungan kerja itu sendiri.

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 132 Tahun 2002,yang menyatakan bahwa kesetiaan profesi aparatur tidak hanya diukur melalui pengendalian dan penguasaan mental, fisik dan emosi. Melainkan dilihat pula dari masa kerja seorang aparatur dalam bentuk pengabdiaannya kepada profesi dan organisasi.

Karena, profesionalisme akan dapat dicapai secara cepat dan tepat jika tenaga kerjanya mampu meredam nilai-nilai negative yang datang dari berbagai aspek, sehingga pelayanan terhadap masyarakat sebagai bentuk pengabdian dan kesetiaan tercapai secara tepat.

Dalam menghadapi era globalisasi, aparatur di Kelurahan Sempaja Selatan harus memiliki kompetensi yang maksimal dalam menjalankan profesinya secara profesional. Dengan kata lain, seorang aparatur harus memiliki karakteristik kesetiaan aparatur dalam melaksanakan pekerjaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dengan adanya karakteristik kesetiaan yang dimiliki para aparatur di Kelurahan Sempaja Selatan akan menjamin terwujudnya layanan yang bermutu. Karena, jika dilihat dalam realita perkembangan masyarakat yang terus membutuhkan berbagai informasi meskipun diluar dari jangkauan Kelurahan. Masyarakat yang datang dari berbagai kalangan baik local maupun mancanegara, berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari aparatur sebagai penggerak Kelurahan.

Dengan standar pelayanan masyarakat yang terbaik dari Kelurahan dengan mengaplikasikan standar pelayanan masyarakat dari para aparatur, akan mampu membawa Kelurahan sempaja Selatan kepada arah Kelurahan modern dan berbasis globalisasi.

Tingkat kesetiaan aparatur di Kelurahan Sempaja Selatan mampu diukur secara keseluruhan melalui standar pelayanan masyarakat yang telah diaplikasikan. Membantu masyarakat. Meskipun demikian, kondisi yang terlihat pada para aparatur di Kelurahan Sempaja Selatan sudah cukup tua, namun tingkat kesetiaan masih dapat dicapai dengan baik dan terlihat secara tepat dalam pelayanan. Standar pelayanan terhadap masyarakat yang diberikan para aparatur dan Kelurahan.

Standar pelayanan masyarakat yang dimaksud dalam hal ini adalah Kelurahan selalu bertekad untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan berdasarkan standar waktu dan biaya yang efisien terhadap setiap jenis pelayanan, mampu membawa Kelurahan beserta aparatur pada sistem aplikasi kesetiaan pada masyarakat.

Kesetiaan para aparatur tidak dapat diukur secara tertulis, tetapi sampai seberapa jauh tingkat perkembangan kinerja aparatur akan meningkatkan pengelolaan dan pemberian pelayanan terbaik bagi warga masyarakat. Kesetiaan dari aparatur memang terlihat berbeda, namun secara keseluruhan tingkat kesetiaan akan profesi pada umumnya selalu ditunjukkan dengan bentuk konkret terhadap pelayanan yang sesuai dengan standar masyarakat.

Hasil data dan penelusuran kembali ke lapangan menunjukkan bahwa, tingkat kesetiaan aparatur di Kelurahan Sempaja Selatan tidak hanya diukur melalui implementasi standar pelayanan masyarakat yang berdasarkan pada waktu dan biaya yang efisien, tetapi tingkat pengabdian aparatur dapat dilihat melalui masa kerja yang telah dijalani aparatur di Kelurahan Sempaja Selatan.

Selain itu, guna mendukung tingkat pengabdian aparatur, Kelurahan Sempaja Selatan harus memantau dan melaksanakan evaluasi secara rutin terhadap

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar instansi secara langsung mengetahui berbagai kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan publik.

### ***Tanggung Jawab (accountability) Terhadap Pekerjaan***

Tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan meskipun belum memenuhi kualifikasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tetapi secara aplikatif dalam pemberian tugas dan tanggung jawab terhadap masing-masing aparatur termasuk cukup baik. Dalam arti sebagian dasar aparatur untuk memikul beban tugas atau tanggung jawab cukup relevan dengan kapasitas maupun kompetensi yang dimiliki. Kurang tepatnya dari sebagian aparatur dalam memikul beban kerja atau tanggung jawab terhadap pekerjaan disebabkan oleh terbatasnya kewenangan Lurah dalam pengadaan pegawai, sementara untuk keperluan tersebut ditentukan oleh lembaga vertikal hingga ketidak selarasan antara kualifikasi pegawai yang diinginkan dengan pegawai yang didistribusikan ke lembaga Kelurahan. Berdasarkan perbedaan tersebut tentunya berpotensi terhadap ketidak tepatan dalam penempatan kerja, sehingga terjadi didequilibrium antara beban kerja atau tanggung jawab dengan kapasitas dan kompetensi aparatur.

Tanggung jawab atau akuntabilitas merupakan hal yang paling pokok dan wajib dimiliki oleh semua karyawan atau pegawai, dimana dengan adanya rasa tanggung jawab yang besar dari para pegawai atas wewenang yang diberikan pimpinan dalam melaksanakan tugas-tugasnya akan membawa suatu hasil yang maksimal. Rasa tanggung jawab merupakan bukti dan konsekuensi dari pada diri pribadi sebagai pegawai negeri sipil untuk bekerja sebaik-baiknya demi kepentingan masyarakat.

Menurut Desi Fernanda(2006:47) mengatakan bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil harus menunjukkan akuntabilitasnya dengan mempertanggung jawabkan seluruh pelaksanaan tugas kepadanya baik kepada bangsa, Negara maupun masyarakat melalui pimpinan atau atasannya langsung. Dari hasil pendapat tersebut dikatakan bahwa seorang pegawai khususnya di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dalam memegang tanggung jawabnya yang diberikan oleh pimpinan masing-masing dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Konsep akuntabilitas didasarkan pada klasifikasi responsibilitas manajerial pada tiap bagian. Masing-masing individu pada tiap klasifikasi bertanggungjawab atas setiap keegiatan yang dilaksanakan pada bagiannya. Konsep inilah yang membedakan adanya kegiatan-kegiatan yang tidak terkendali (*uncontrollable activities*).

Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti bertanggung jawab kepada publik. Dalam hal ini perlu dilihat kaitan antara

pendekatan mekanisme dan praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan.

Hal inipun sejalan berkenaan dengan system akuntalitas atau cara pertanggung jawaban pada kantor Kelurahan Sempaja Selatan, hasil temuan dilapangan mengungkapkan bahwa kebijakan dan kegiatan yang dilakukan kantor Kelurahan Sempaja Selatan sudah cukup baik walaupun masih ada aparatur yang tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaannya sehingga masyarakat tidak begitu merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan.

### ***Faktor Pendukung***

Dalam penyelenggaraan administrasi yang baik itu harus ada faktor yang mendukung demi terwujudnya pelayanan yang maksimal oleh aparat Kelurahan kepada masyarakat, seperti yang didapatkan penulis dari wawancara dengan beberapa responden bahwa faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yaitu

#### **a. Faktor Kesadaran Aparatur**

Dalam hal ini kesadaran aparatur Kelurahan dalam memahami keinginan dan kepentingan/kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Kesadaran aparat Kelurahan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat sangat membantu kelancaran pelayanan.berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, bahwa mengenai kesadaran aparat Kelurahan Sempaja Selatan dalam memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat sudah baik, sehingga masyarakat akan dengan mudah mendapatkan pelayanan.

#### **b. Faktor Pendidikan, Kemampuan dan Keterampilan Aparatur Kelurahan**

Adanya pendidikan, kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas dan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dalam memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Kemampuan dan keterampilan aparat Kelurahan Sempaja Selatan dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, karena pihak Kelurahan Sempaja Selatan selalu berusaha memberikan pelatihan dan mengikuti diklat Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), dan mengikuti pendidikan PIN IV (Pelatihan Kepemimpinan) sebagai prasyarat untuk menduduki jabatan eselon serta memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk mengikuti kursus, pelatihan atau pendidikan tambahan sejenisnya diluar jam kerja Kelurahan. Inilah beberapa hal yang berusaha dilakukan oleh pihak Kelurahan Sempaja Selatan demi menjaga mutu dan kualitas serta kapabilitas pegawainya.

### ***Faktor Penghambat***

Dalam melaksanakan penyelenggaraan administrasi yang baik demi terwujudnya pegawai yang profesional pasti terdapat hambatan-hambatan yang berasal dari luar maupun dari dalam, dari hasil wawancara dengan responden dapat diketahui hambatan-hambatan pegawai dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan yaitu

a. Faktor kedisiplinan kerja aparatur Kelurahan yang masih rendah

Dimana dalam hal ini terkadang aparatur Kelurahan tidak disiplin pada saat jam kerja, datang dan pulang sesuka hatinya sendiri, dan begitu juga keluar-keluar kantor pada saat jam kerja sering terjadi. Jam kerja yang dimulai pada jam 08.00 WITA, dan pulang kerja pada jam 16.00 WITA. Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan juga wawancara dengan masyarakat bahwa masih ada beberapa aparatur Kelurahan yang masih tidak disiplin terhadap jam kerja. Dimana ketika mereka datang kerja terkadang ada yang datang pada jam 09.00 WITA, atau jam 10.00 WITA, terlepas itu ada halangan atau tidak, seperti hujan dan halangan lainnya. Sehingga secara tidak langsung menghambat terlaksananya pelayanan publik itu sendiri, karena masyarakat terkadang harus menunggu aparatur Kelurahan yang mereka harus temui. Dan begitu juga dalam hal kedisiplinan dalam menyelesaikan setiap bidang pekerjaan terkadang tidak disiplin. Karena disebabkan oleh kesibukan pribadi masing-masing pegawai Kelurahan pada saat jam kerja. Seharusnya masalah yang demikian hendaknya terlebih dahulu dihindari ketika berada dalam ruanglingkup kerja atau ikatan kedinasan yang menjadi tugas dan tanggung jawab mereka. Sehingga masyarakat akan merasa diperlukan secara baik dan dihormati.

b. Faktor Sarana dan Fasilitas Pelayanan yang Kurang Mendukung

Dimana di Kelurahan Sempaja Selatan ruang aparatur masih kecil atau sempit, ketika banyak masyarakat yang ke Kelurahan untuk mengurus surat keterangan ruangan menjadi sempit, sehingga aparatur merasa kurang leluasa dalam menjalankan tugasnya. Dan selain itu pula ada beberapa fasilitas pelayanan yang kurang mendukung seperti komputer yang hanya ada satu unit setiap ruangan, sementara aparat Kelurahan yang ingin menggunakan begitu banyak sesuai dengan kepentingan masing-masing. Sehingga dengan terpaksa harus saling bergantian dalam menggunakannya. Hal ini seharusnya menjadi perhatian pemerintah daerah, dalam membenahi sarana dan fasilitas pelayanan yang ada disetiap Kelurahan, agar pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Sehingga rasa kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dapat diwujudkan dengan baik.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan oleh penulis tentang Profesionalisme Pegawai Dalam Penyelenggaraan Administrasi di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara dan dihubungkan dengan tujuan penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Profesionalisme Aparatur Dalam Penyelenggaraan Administrasi di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara dengan indicator-indikator dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat disimpulkan bahwa:
  - a. Perlakuan Yang Sama Kepada Masyarakat Dalam Memberikan Pelayanan  
Dalam memberikan perlakuan yang sama terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan masih ada beberapa aparatur yang bersifat diskriminatif, dimana dalam memberikan pelayanan masih memandang pangkat, status dari masyarakat. Padahal dalam penyelenggaraan administrasi semua masyarakat mempunyai hak yang sama dalam menerima pelayanan tanpa terkecuali.
  - b. Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan  
Keadilan dalam memberikan pelayanan, aparatur Kelurahan Sempaja Selatan tidak membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya. Dengan memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat dengan seadil-adilnya. Walaupun masih ada beberapa aparatur yang tidak bersifat adil terhadap masyarakat.
  - c. Kesetiaan Aparatur Kepada Kelurahan  
Aparatur Kelurahan Sempaja Selatan Dapat dikatakan mempunyai loyaltitas (kesetiaan) yang tinggi, hal ini dapat dilihat dari lamanya aparatur bekerja di Kelurahan Sempaja Selatan dalam kurun waktu 3 sampai 35 tahun.
  - d. Tanggung Jawab Terhadap Pekerjaan  
Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bertanggung jawab cukup baik meskipun masih ada beberapa aparatur yang kurang bertanggung jawab terhadap tugas yang dibebankan kepada mereka.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Profesionalisme Aparatur dalam Penyelenggaraan Administrasi di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara
  - a. Faktor Pendukung
    1. Faktor kesadaran aparatur  
Dalam hal ini kesadaran aparatur Kelurahan dalam memahami keinginan dan kepentingan/kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Kesadaran aparat Kelurahan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat sangat membantu kelancaran pelayanan

2. Faktor pendidikan, kemampuan dan keterampilan aparatur Kelurahan  
Adanya pendidikan, kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas dan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dalam memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
- b. Faktor Penghambat
  1. Faktor Kedisiplinan Kerja Aparatur Kelurahan yang Masih Rendah  
Dimana dalam hal ini terkadang aparatur Kelurahan tidak disiplin pada saat jam kerja, datang dan pulang sesuka hatinya sendiri, dan begitu juga keluar-keluar kantor pada saat jam kerja.
  2. Faktor Sarana dan Fasilitas Pelayanan yang Kurang Mendukung  
Dimana di Kelurahan Sempaja Selatan ruangan pegawai masih kecil atau sempit, selain itu pula ada beberapa fasilitas pelayanan yang kurang mendukung seperti komputer yang hanya ada satu unit setiap ruangan, sementara aparat Kelurahan yang ingin menggunakan begitu banyak sesuai dengan kepentingan masing-masing.

### **Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada semua aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan harus memberikan perlakuan yang sama kepada semua masyarakat tanpa membedakan dan bersikap adil terhadap semua masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara.
2. Sebaiknya pimpinan memberikan sanksi yang tegas terhadap pegawai yang tidak disiplin, sehingga pegawai bisa menghargai waktu, tenaga dan sebagainya serta dalam memberikan pelayanan lebih maksimal dan tepat waktu.
3. Untuk terselenggaranya pelayanan yang berkualitas hendaknya menambah fasilitas kerja seperti penambahan komputer di setiap ruangan atau sarana operasional yang sesuai dengan perkembangan teknologi, baik secara kuantitas maupun secara kualitas.

### **Daftar Pustaka**

- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan, Yogyakarta.
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, Sondang p, 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. PT. Rieneka Cipta, Jakarta.

**Dokumen-dokumen :**

Anonim, 2005. Peraturan Pemerintah RI No.73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

Anonim, 2007. *Undang-Undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Citra Umbara, Bandung.

**Rujukan dari Internet :**

Rum,Royen. 2007. *Profesionalisme Aparatur Pemda Tobosa*. Medan: USU. ([http://  
Repository.USU.ac.id,di](http://Repository.USU.ac.id,di) akses 16 januari 2011).