

Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat

Dede Damaiyanto¹, Aji Ratna Kusuma², Abdullah Karim³

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan profesionalisme aparatur serta untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan maksud untuk mendapatkan deskripsi yang mendalam tentang profesionalisme aparatur di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. Data yang didapatkan dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat ditinjau dari tingkat pendidikan aparatur sudah cukup baik; sistem dan prosedur pelayanan yang belum ada; serta etika dan moral aparatur yang masih rendah. Belum optimalnya dalam menerapkan profesionalisme aparatur di lembaga tersebut disebabkan oleh kurang memadainya sarana penunjang dalam memberikan pelayanan; masih lemahnya kedisiplinan pegawai; dan terbatasnya alokasi sumber dana atau anggaran untuk mengembangkan kompetensi aparatur.

Kata Kunci : Profesionalisme, Pelayanan Publik, Kelurahan Simpang Raya.

Pendahuluan

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabel.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik aparatur pemerintah menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Sebagai profesi pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

¹ Alumni Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

² Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

³ Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Karena itu tidak mengherankan jika masalah pelayanan selalu akan menjadi sorotan publik. Bahkan selama ini kesan yang terlihat pada umumnya justru menggambarkan adanya ketidakmampuan dalam memposisikan dirinya sebagai abdi negara.

Moralitas aparatur, kesejahteraan aparatur, dan juga sistem pelayanan publik merupakan faktor-faktor penting, namun faktor budaya hukum masyarakat atas pelayanan publik merupakan faktor yang sangat sulit dirubah. Melihat fenomena tersebut kebudayaan hukum masyarakat harus mengalami perubahan dengan penerapan sanksi-sanksi bagi masyarakat. Kepastian hukum dalam hal ini diperlukan dengan cara memberikan suatu aturan, implementasi dan juga sanksi yang jelas dan tegas sehingga akan menimbulkan efek jera bagi pelanggarnya.

Sebagai salah satu daerah pemekaran yang baru berdiri berdasarkan Undang-undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur, dan Kota Bontang di Provinsi Kalimantan Timur, maka Kabupaten Kutai Barat juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas menjadi prioritas utama sehingga untuk menjawab persoalan tersebut perlu penataan ulang ditubuh birokrasi atau biasa disebut reformasi birokrasi, baik secara kelembagaan maupun secara personal/individu.

Profesionalisme aparatur sangat penting dipersiapkan apalagi menghadapi situasi yang berkembang saat ini justru menjadi pilihan strategis untuk mengatasi persoalan pelayanan publik.

Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat, sebagai lembaga publik tentunya tidak lepas dari persoalan pelayanan publik, apalagi keberadaan lembaga tersebut tergolong baru berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2010. Dari hasil observasi peneliti pada obyek penelitian menunjukkan bahwa: 1) pelayanan masih terkesan lamban, 2) sebagian besar pegawai berpendidikan menengah, 3) kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur, 4) kurangnya sarana penunjang dalam pemberian layanan; dan 5) tidak adanya standar pelayanan yang baku setiap pelayanan.

Dasar Teori

Teori Good Governance

Lembaga Administrasi Negara (2000:6) mendefinisikan *good governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Pada tataran ini, *good governance* berorientasi pada 2 (dua) hal pokok, yakni: *Pertama*, orientasi ideal negara yang

diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. *Kedua*, pemerintahan yang berfungsi secara ideal yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Menurut Ganie-Rochman dalam Widodo (2001:18) konsep “governance” melibatkan tidak sekedar pemerintah dan Negara, tetapi juga peran berbagai actor diluar pemerintah dan Negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas. Governance adalah mekanisme pengelolaan sumberdaya ekonomi dan social yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif.

Teori Profesionalisme

Menurut Sedarmayanti (2004:157) profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan.

Profesionalisme juga dapat diartikan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan (Siagian, 2000:163).

Menurut Korten & Alfonso (dalam Tjokrowinoto, 1996:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Teori Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) pengertian 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.

Melihat pola hubungan antara birokrasi dengan masyarakat, Alfian dan Syamsuddin (1991:229) membedakan dua kategori orientasi tanggung jawab birokrasi, yaitu orientasi pelayanan dan orientasi pengendalian sosial. Sebagai pelayan masyarakat, birokrasi pemerintah secara profesional harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mampu menjamin kepuasan pihak yang dilayani. Bila dikaji secara mendalam, status birokrasi pemerintah sebagai pelayan masyarakat, keberadaannya tidak terlepas dari sistem lain yang ada di dalam satu negara.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir

(2010:8), unsur-unsur tersebut antara lain system, prosedur dan metode; personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; sarana dan prasarana; masyarakat sebagai pelanggan.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 antara lain kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003 standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, yaitu meliputi prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya pelayanan; produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif sebagaimana dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. Fokus penelitian, yaitu *pertama* profesionalisme aparatur yang dilihat dari aspek: tingkat pendidikan dan pelatihan aparatur, sistem dan prosedur pelayanan, dan etika dan moral aparatur dalam memberikan pelayanan; *kedua* faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik diantaranya sarana penunjang, kedisiplinan aparatur, dan dana/anggaran yang terbatas.

Profesionalisme Aparatur

Tingkat Pendidikan dan Pelatihan Aparatur

Pendidikan merupakan proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik dan metode tertentu yang diarahkan pada peningkatan kemampuan atau kompetensi sehingga memiliki pola pikir yang lebih baik. Oleh karena itu pendidikan sudah selayaknya menjadi suatu hal yang sangat menentukan dalam kehidupan manusia, bukan saja untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan berpikir tetapi juga untuk menentukan status sosial seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula status sosial seseorang. Ironisnya tidak semua aparatur memiliki kemauan dan kemampuan yang kuat untuk mengimbangi tuntutan organisasi yang seiring dengan perkembangan global sehingga pengembangan profesionalisme aparatur tidak sejalan dengan visi dan misi yang telah

ditetapkan dan pada akhirnya sulit untuk terciptanya aparatur yang profesional dan kompeten.

Tantangan yang dihadapi oleh kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat adalah masih banyak pegawai yang berpendidikan menengah dan disamping itu tidak memiliki spesialisasi sesuai bidang kerjanya dan tentu akan menjadi persoalan dalam hasil kerjanya.

Dalam rangka peningkatan profesionalisme aparatur, maka kantor Kelurahan Simpang Raya memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk meningkatkan/melanjutkan pendidikan setingkat lebih tinggi. Hal tersebut didasari oleh masih banyaknya pegawai yang memegang tanggung jawab tidak sesuai dengan kapasitas dan kompetensi. Dengan demikian cukup beralasan jika pimpinan instansi telah memberikan dispensasi atau kemudahan bagi pegawai yang berminat untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Berdasarkan data menunjukkan bahwa 62,1% pegawai di instansi tersebut berpendidikan menengah maka seiring dengan pengembangan profesionalisme aparatur perlu ditingkatkan kapasitas dan kompetensinya. Dalam rangka percepatan pengembangan profesionalisme aparatur maka pihak instansi telah memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai untuk melanjutkan pendidikan setingkat lebih tinggi.

Untuk mendorong motivasi pegawai terhadap kebijakan pimpinan instansi maka siapapun yang berminat untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi akan diberikan dispensasi atau kemudahan sehingga percepatan dalam mewujudkan profesionalisme aparatur dapat diaktualisasikan. Meskipun tidak semua aparatur yang melanjutkan pendidikan setingkat lebih tinggi namun diharapkan dengan adanya pegawai yang melanjutkan pendidikan dapat meningkatkan profesionalisme aparatur. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai jumlah pegawai yang melanjutkan pendidikan dapat ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Simpang Raya
Yang Melanjutkan Pendidikan Tahun 2014

No.	Program Studi	Jumlah	Dalam Proses	Selesai
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Ekonomi Manajemen (S.1)	5 orang	3 orang	2 orang

2	Ilmu Pemerintahan (S.1)	1 orang	-	1 orang
3	Administrasi Negara (S.1)	4 orang	4 orang	-
4	Magister Ilmu Administrasi Negara (S.2)	2 orang	2 orang	-
Jumlah Total		12 orang	9 orang	3 orang

Sumber: Kelurahan Simpang Raya.

Dalam kurun waktu 4 tahun terakhir kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat telah memberikan dispensasi kepada pegawainya untuk mengikuti pendidikan setingkat lebih tinggi sebanyak 12 orang dan dari jumlah tersebut diantaranya terdapat 9 orang yang masih dalam proses pendidikan bahkan ada yang dalam tahap menyelesaikan tugas akhir, sedangkan yang sudah dinyatakan lulus sebanyak 3 orang. Meskipun jumlah pegawai yang melanjutkan pendidikan relatif kecil atau sekitar 41,38% dari seluruh pegawai kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat, tetapi dari jumlah pegawai tersebut diharapkan dapat memperbaiki profesionalisme aparatur.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden maka dapat disimpulkan bahwa sangatlah penting suatu pendidikan yang dimiliki oleh aparatur pemerintahan guna menunjang seorang pegawai dalam menjalankan tugas. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Suryawikarta (1999:27) bahwa profesionalisme adalah lapangan pekerjaan tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki keahlian tertentu yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan mendalam. Pendapat tersebut dipertegas juga oleh Sedarmayanti (2004:157) bahwa profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan.

Sistem dan Prosedur Pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling berkaitan secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan pelayanan publik yang terbaik maka kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten

Kutai Barat harus memperhatikan setiap tuntutan dari masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu yang saling berkaitan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Banyaknya tuntutan dan tantangan yang dihadapi dalam rangka upaya meningkatkan pelayanan publik, maka kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat sudah selayaknya memiliki pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu yang saling berkaitan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Hal tersebut jelas akan memberi dampak positif baik secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selain itu juga akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan suatu urusan di kantor Kelurahan Simpang Raya. Namun ironisnya kantor Kelurahan Simpang Raya masih belum memiliki pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi yang saling berkaitan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber maka dapat diketahui bahwa kantor Kelurahan Simpang Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum memiliki pedoman dan prosedur pelayanan yang baku, sehingga bukan hanya menyulitkan aparatur dalam memberikan pelayanan tetapi juga menyulitkan masyarakat yang hendak berurusan. Hal tersebut sesuai dengan pandangan Siagian (2000:163) bahwa profesionalisme juga dapat diartikan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Etika dan Moral Aparatur

Sebagai aparatur yang profesional hendaknya mampu menghindarkan diri dari praktek yang melanggar etika dan moral. Sebagai aparatur hendaknya saling menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dengan baik. Dari hasil penelitian yang dilakukan di kantor Kelurahan Simpang Raya masih terlihat adanya pelanggaran etika dan moral aparatur. Hal tersebut dapat terlihat dengan masih ada pegawai yang belum paham bagaimana etika dalam berbicara kepada sesama teman,

bagaimana berbicara kepada atasan dan bagaimana berbicara dan bersikap kepada masyarakat yang hendak berurusan di instansi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber diketahui bahwa etika pegawai di kantor Kelurahan Simpang Raya masih jauh dari harapan sebagaimana layaknya aparatur yang profesional. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Winarno (2004:241) bahwa profesionalisme lebih melihat dari karakteristik utama profesionalisme yaitu lebih memperhatikan nilai-nilai demokrasi, otonomi individu, pertanggung jawaban etika dan menghargai keahlian yang lain.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Sarana Penunjang

Sarana penunjang merupakan salah satu faktor penting dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik maka sudah selayaknya kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat harus memperhatikan setiap sarana penunjang untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan prima, maka sepatutnya kantor Kelurahan Simpang Raya memiliki sarana yang lengkap, lingkungan yang bersih dan nyaman, serta ditambah dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya. Dengan adanya sarana yang lengkap maka akan memberikan dampak positif baik secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun sangat disayangkan sarana/fasilitas yang ada di kantor Kelurahan Simpang Raya masih kurang, baik itu dilihat dari segi kuantitas maupun kualitasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana/fasilitas penunjang kegiatan pelayanan di kantor Kelurahan Simpang Raya masih belum memadai sehingga dapat menghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (2010:8) unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

4. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik, masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Kedisiplinan Aparatur

Disiplin kerja merupakan salah satu indikator terhadap kinerja seorang aparatur sekaligus sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi. Oleh karena itu kedisiplinan aparatur salah satu faktor penting dan harus dilaksanakan tanpa memandang pangkat, derajat dan status sosial seseorang. Kedisiplinan pegawai merupakan salah satu bentuk pembinaan pegawai, dengan adanya kedisiplinan dalam diri seorang pegawai maka akan tercipta lingkungan kerja yang tertib, berdaya guna dan berhasil guna. Kedisiplinan kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang ada, baik itu peraturan tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi apabila melakukan pelanggaran. Kedisiplinan kerja bukanlah suatu hal yang perlu ditakuti tetapi harus ditaati penuh kesadaran dan keikhlasan. Oleh karena itu kesadaran pegawai perlu ditingkatkan, karena tanpa kesadaran yang tinggi maka kedisiplinan tidak dapat diterapkan.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang kedisiplinan aparatur di lingkungan kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat belum sepenuhnya diterapkan, karena kesadaran aparatur terhadap kedisiplinan masih rendah. Hal tersebut tercermin masih banyaknya pelanggaran pegawai. Pelanggaran yang sering dijumpai seperti ketaatan terhadap jam masuk kantor, ketaatan dalam jam pulang kantor, ketaatan dalam melaksanakan pekerjaan selama jam kerja. Dalam penegakkan disiplin pegawai sebenarnya tidak terlepas dari unsur pimpinan unit kerja tersebut dalam melakukan pembinaan. Seperti yang terjadi di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat peneliti melihat masih banyak pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap jam masuk kantor, ketaatan dalam jam pulang kantor, ketaatan dalam melaksanakan pekerjaan selama jam kerja. Hal tersebut dapat terlihat sebagaimana hasil wawancara peneliti untuk mengetahui kedisiplinan aparatur di kantor Kelurahan Simpang Raya seperti yang disampaikan oleh staf Seksi Pemerintahan dalam pendapatnya tentang kedisiplinan kerja aparatur di kantor Kelurahan Simpang Raya yang mengemukakan. Dari pendapat kedua informan yang peneliti dapatkan, memperlihatkan bahwa kedisiplinan aparatur di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat belum efektif,

karena masih ditemukannya pelanggaran dalam hal keterlambatan masuk kantor, pulang kantor lebih awal dan juga adanya pegawai yang keluar kantor pada jam kerja, hal ini terjadi karena kesadaran aparatur terhadap kedisiplinan masih rendah ditambah dengan toleransi pimpinan terlalu luas. Dengan rendahnya kedisiplinan pegawai/aparatur maka akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/masyarakat juga tidak optimal.

Dana/anggaran yang Terbatas

Untuk mendukung berjalannya kegiatan organisasinya, semua anggaran kantor Kelurahan Simpang Raya bersumber dari APBD dan APBDP Kabupaten Kutai Barat Tahun anggaran 2014 sebagaimana yang telah ditetapkan dalam DPA SKPD kantor Kelurahan Simpang Raya. Dengan adanya dana/anggaran yang telah dialokasikan dari APBD dan APBDP Kabupaten Kutai Barat diharapkan dapat membantu kantor Kelurahan Simpang Raya untuk menjalankan kegiatan organisasinya dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun ironisnya dengan adanya anggaran yang sudah ditetapkan, peneliti melihat kantor Kelurahan Simpang Raya masih mengalami kendala dalam memberikan pelayanan publik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang dana/anggaran di kantor Kelurahan Simpang Raya memperlihatkan bahwa dana/anggaran yang ada di kantor Kelurahan Simpang Raya masih sangat terbatas sehingga belum bisa memenuhi sarana/fasilitas kerja guna menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian disadari atau tidak akan berdampak pada pelayanan yang tidak optimal.

Pembahasan

Apabila ditinjau dari tingkat pendidikan aparatur meskipun masih terdapat sebagian aparatur yang memiliki tingkat pendidikan menengah tetapi hal tersebut dapat teratasi dengan memberikan peluang/kesempatan yang besar kepada pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan formal setingkat lebih tinggi. Dengan demikian profesionalisme aparatur di instansi tersebut ditinjau dari tingkat pendidikan telah menunjukkan indikasi yang cukup baik untuk menunjang kinerja aparatur di instansi tersebut. Meskipun belum semua aparatur memiliki kemampuan profesional tetapi dari sisi tingkat pendidikan sudah cukup memadai karena aparatur yang berpendidikan tingkat menengah ke atas jumlahnya relatif banyak. Menurut data dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat telah memberikan dispensasi kepada pegawainya untuk mengikuti pendidikan setingkat lebih tinggi sebanyak 12 orang dan dari jumlah tersebut diantaranya terdapat 9 orang yang masih dalam proses pendidikan bahkan ada yang dalam tahap menyelesaikan tugas akhir, sedangkan yang sudah dinyatakan lulus sebanyak 3 orang. Meskipun jumlah pegawai yang melanjutkan pendidikan relatif kecil

atau sekitar 44,82% dari seluruh pegawai kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat, tetapi dari jumlah pegawai tersebut diharapkan dapat memperbaiki profesionalisme aparatur. Dengan bertambahnya pegawai yang berpendidikan sarjana dan magister diharapkan dapat meningkatkan kualifikasi profesionalisme. Dengan demikian kualifikasi profesionalisme aparatur ditinjau dari tingkat pendidikan aparatur sebagian besar telah memenuhi kualifikasi yang diharapkan karena formasi yang tersedia telah diisi oleh aparatur yang memiliki tingkat pendidikan sesuai dengan yang dibutuhkan.

Sub fokus lain yang berkaitan dengan profesionalisme aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ditinjau dari aspek sistem dan prosedur pelayanan ternyata belum menunjukkan indikasi yang baik karena belum adanya pedoman pelayanan yang baku sehingga akan menghambat dalam proses pelayanan kepada masyarakat karena akan menyita waktu dan tenaga.

Demikian pula halnya dengan profesionalisme aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ditinjau dari aspek etika dan moral aparatur. Dalam hal etika dan moral aparatur pada kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat, masih ada beberapa pegawai yang belum memahami arti pentingnya etika. Sebagai aparatur yang profesional hendaknya mampu menghindarkan diri dari praktek yang melanggar etika dan moral. Sebagai aparatur hendaknya saling menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dengan baik.

Terlepas dari berbagai upaya tersebut maka dalam menerapkan profesionalisme aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ternyata dihadapkan pada beberapa faktor pendukung dan penghambat. Dari fokus penelitian tentang faktor pendukung dan penghambat yang telah ditentukan, penulis menilai dari ketiga faktor yang telah ditentukan tersebut termasuk faktor yang menghambat. Hal tersebut dapat dilihat dari masih kurang memadainya sarana penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; masih lemahnya kedisiplinan pegawai sehingga berakibat kurang maksimalnya pelayanan kepada masyarakat; dan terbatasnya alokasi dana/anggaran untuk mengembangkan kompetensi aparatur baik pendidikan formal maupun pelatihan yang sifatnya untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi aparatur sehingga pengembangan profesionalisme aparatur kurang optimal. Selain itu juga terbatasnya alokasi dana/anggaran untuk pemenuhan sarana penunjang guna mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: pertama berkaitan dengan profesionalisme aparatur. Berdasarkan hasil penelitian, maka apabila ditinjau dari tingkat pendidikan aparatur meskipun masih terdapat aparatur yang memiliki tingkat pendidikan menengah tetapi hal tersebut dapat teratasi dengan memberikan

peluang/kesempatan yang besar kepada pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan formal setingkat lebih tinggi. Dengan demikian profesionalisme aparatur ditinjau dari tingkat pendidikan telah menunjukkan indikasi yang cukup baik untuk menunjang kinerja aparatur di instansi tersebut. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ditinjau dari aspek sistem dan prosedur pelayanan masih belum menunjukkan indikasi yang baik karena belum adanya pedoman pelayanan yang baku sehingga menghambat dalam proses pelayanan kepada masyarakat karena menyita waktu dan tenaga. Demikian pula dengan etika dan moral aparatur masih ada beberapa pegawai yang belum memahami pentingnya etika. Selanjutnya faktor Pendukung dan Penghambat, berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa faktor penghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat antara lain: Kurang memadainya sarana penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; Masih lemahnya kedisiplinan pegawai; dan Terbatasnya alokasi dana/anggaran baik untuk mengembangkan kompetensi aparatur dari segi pendidikan maupun untuk memperbaiki dan meningkatkan sarana/fasilitas kerja.

Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut: Perlu dilakukan pembinaan sumberdaya aparatur dalam bentuk pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawai dengan memberikan beasiswa untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi lagi. Selain itu dapat melakukan magang atau kerjasama dengan lembaga pendidikan dan pelatihan, baik yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Barat maupun lembaga diluar daerah. Perlu adanya perbaikan sistem dan membuat prosedur pelayanan yang baku kemudian mempublikasikan kepada masyarakat melalui media papan informasi di kantor Kelurahan Simpang Raya. Perlunya pelatihan tata krama dan pembinaan secara simultan kepada semua aparatur agar menumbuhkan kesadaran untuk memegang teguh etika dan moral aparatur dalam bersikap dan bertindak baik kepada atasan, rekan kerja maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Sarana/fasilitas kerja pegawai kurang menunjang operasional pelayanan, baik secara kualitas dan kuantitasnya, maka perlu dilakukan penambahan anggaran operasional kantor untuk memperbaiki/menambah sarana/fasilitas penunjang kerja pegawai. Perlu adanya peningkatan kedisiplinan pegawai dengan cara menegakkan aturan secara adil dan tidak diskriminatif. Perlunya peningkatkan alokasi sumber dana/anggaran melalui rencana anggaran belanja daerah yang diajukan tiap tahunnya.

Daftar Pustaka

- _____. Undang-undang Nomor 47 tahun 1999 *tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur, dan Kota Bontang*. Indonesia. Jakarta.
- _____. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*, Indonesia, Jakarta.
- _____. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 *tentang Pedoman Pelayanan Umum*. Indonesia. Jakarta.
- _____. Lembaga Administrasi Negara, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governance, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)*, Jakarta.
- _____. Peraturan Daerah Kab. Kutai Barat Nomor 04 tahun 2010 *tentang Perubahan Status Kampung Barong Tongkok, Kampung Simpang Raya, Kampung Melak Ulu, dan Kampung Melak Ilir Menjadi Kelurahan Barong Tongkok, Kelurahan Simpang Raya, Kelurahan Melak Ulu, dan Melak Ilir*.
- Moenir, AS. 2001. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta.
- _____. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*, Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, CV Haji Masagung, Jakarta.
- _____. 2000. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Suryawikarta. 1999. *Profesionalisme Aparatur*, Unpad Press, Bandung.
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 2001. *Reorientasi Birokrasi Publik dalam Membangun Indonesia Daerah*, Penerbit Bidang Ekonomi, Politik dan Teknologi, Jakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Winarno. 2004. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Presindo, Yogyakarta.