

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada pemerintahan di Indonesia dalam melaksanakan tugas pelayanan saat ini, mengalami berbagai tantangan yang dihadapi. Salah satunya ialah kurangnya sifat profesionalisme aparatur negara yang harus memiliki etos kerja yang baik untuk menghasilkan tugas pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, sistem pemerintahan di Indonesia perlu dibenahi khususnya pada kinerja sumber daya aparatur negara yang harus mampu bekerja secara profesional dalam manajemen pemerintahan sehingga mampu mengemban tugas dan fungsi pelayanan publik yang lebih berkualitas sebagai syarat terciptanya hasil kerja yang optimal.

Salah satu perangkat dalam instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yaitu kelurahan untuk itu sejalan dengan Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 2005 tentang Kelurahan, pasal 6 Ayat (1), menerangkan bahwa Kelurahan terdiri dari Lurah dan Perangkat Kelurahan. Kemudian Ayat (2), menerangkan bahwa perangkat Kelurahan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), terdiri dari Sekertaris Kelurahan dan seksi sebanyak empat seksi dan jabatan fungsional. Dalam melaksanakan tugasnya, perangkat Kelurahan sebagaimana yang dimaksud ayat (2), bertanggung jawab kepada Lurah. Perangkat Kelurahan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), diisi dari pegawai negeri sipil yang diangkat oleh sekertaris daerah Kabupaten dan Kota asal usul Camat. Pelayanan masyarakat yang dibutuhkan di

kelurahan yaitu berkaitan dengan administrasi kependudukan yang meliputi data-data dan dokumen kependudukan, serta legalisasi surat-surat yang dibutuhkan warga. Perangkat kelurahan bertugas untuk membantu lurah dalam melaksanakan fungsi kelurahan, yaitu menyelenggarakan pelayanan masyarakat yang merupakan bagian dari pelayanan publik. Kelurahan dibentuk untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan fungsi pemerintahan dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Pemerintah harus berupaya untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik.

Profesionalisme merupakan perpaduan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral. Khususnya untuk profesi di bidang pelayanan publik, profesionalisme haruslah dijunjung tinggi demi tercapainya kepuasan masyarakat. Berkaitan dengan profesionalisme, menurut Sugeng (2002) dalam Sutrisno (2009:11-12), mengatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan professional. Adapun pengertian professional menurut Abdulah dan Ancok (1990) dalam Sutrisno (2009:12), berpendapat bahwa kualitas sumber daya manusia selalu tidak akan terlepas dari sebuah kerja yang professional. Sehingga sebuah kualitas kerja, haruslah dilibatkan dalam konteks kerja yang merupakan profesi seseorang. Kemudian menurut Siagian (2000:163), mengatakan bahwa profesionalisme diartikan sebagai kehandalan dalam pelaksanaan

tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Berkaitan dengan profesionalisme kerja pada aparatur Negara, peneliti melakukan kajian pada sistem kerja pada perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kelurahan Kefamenanu Selatan berada di wilayah Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara, Provinsi Nusa Tenggara Tmur. Kelurahan ini memiliki 66 Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga sebanyak 07 (RW). Berikut ini disajikan data perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan, yang diuraikan pada penjelasan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Keadaan Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kefamenanu Selatan

No	Nama	Jabatan	Jenjang Pendidikan	Jenis Kelamin
1	Marselinus Mabe, S.IP	Lurah	Strata-1 (S-1)	Laki-laki
2	Emiliana E. Ndun, S.IP	Sekretaris Lurah	Strata-1 (S-1)	Perempuan
3	Konstantinus Abi, S.Sos	Kepala Seksi PEM & TRANTIB	Strata-1 (S-1)	Laki-laki
4	Regina E. Taklasi	Kepala Seksi KESOS	SLTA	Perempuan
5	Patrisius Monemnasi	Pelaksana	SLTA	Laki-laki
6	Yoseph Aplugi	Pelaksana	SD	Laki-laki
Total		6 Orang		

Sumber : Kelurahan Kefamenanu Selatan (2023).

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas tentang Data Perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan Tahun 2023 berjumlah 6 Orang dengan uraian perangkat kelurahan sebagai berikut : Marselinus Mabe, S.IP sebagai Lurah Kefamenanu Selatan, jenjang pendidikannya Strata-1 (S1), Emiliana E. Ndun, S.IP sebagai Sekretaris Lurah Kefamenanu Selatan, jenjang pendidikannya Strata-1 (S1), Konstantianus Abi, S.Sos,

sebagai Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban di Kelurahan Kefamenanu Selatan, jenjang pendidikannya Strata-1 (S1), Regina E. Taklasi, sebagai Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial di Kelurahan Kefamenanu Selatan, jenjang pendidikannya SLTA, Patrisius Monemnasi sebagai Pelaksana di Kelurahan Kefamenanu Selatan, jenjang pendidikannya SLTA, dan Yoseph Aplugi sebagai Pelaksana, di Kelurahan Kefamenanu Selatan, jenjang pendidikannya SD.

Berdasarkan pengamatan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Reza Runkat (2021) di Kelurahan Talikuran Barat, Kecamatan Kawangkoan Utara, Kabupaten Minahasa mengatakan bahwa banyak masalah yang terjadi dalam profesionalisme kerja perangkat kelurahan, dimana banyak perangkat kelurahan kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang optimal. Salah satu faktor pelayanan yang masih kurang, karena belum adanya sikap profesional dari perangkat kelurahan. Sama dengan realita yang terjadi di lapangan, ada beberapa masalah yang menunjukkan perangkat kelurahan belum menjalankan tugas dan kewenangan yang dimiliki secara profesional. Dinilai kurangnya kesiapan dan disiplin perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi, yang pada dasarnya mereka harus bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan, tapi yang terjadi di lapangan tidak sesuai. Dan hal itu merupakan salah satu faktor yang membuat rendahnya kualitas pelayanan. Disini dapat dilihat sejauh mana profesionalisme perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi. Profesionalisme kerja sebagai persyaratan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik, maka setiap perangkat kelurahan harus meningkatkan profesionalismenya, namun pada kenyataannya.

Kemudian, berdasarkan kondisi pengamatan dari peneliti terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai belumlah optimal dengan kondisi yang diharapkan oleh perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan diakibatkan dengan jumlah kepadatan penduduk di wilayah Kelurahan Kefamenanu pada Tahun 2023 sebanyak 7.243 penduduk dari 1.759 kepala keluarga, dibandingkan dengan keseluruhan jumlah perangkat kelurahan yang berjumlah 6 orang pegawai. Menyikapi hal tersebut, pihak kelurahan Kefamenanu Selatan mengajukan untuk meminta penambahan petugas kelurahan dari pihak Kecamatan kota Kefamenanu, dan juga meminta untuk melakukan pemekaran wilayah kelurahan agar bisa membantu tugas pelayanan yang lebih efektif. Adapun ketidakmampuan 2 pegawai sebagai pelaksana yang berada di kelurahan Kefamenanu Selatan yang belum mahir dalam mengoperasikan peralatan berupa alat teknologi berupa komputer untuk membantu tugas pelayanan, menyikapi hal tersebut diharapkan untuk melakukan pelatihan dan pendidikan tambahan untuk perangkat kelurahan tersebut agar mampu bekerja dengan baik demi mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berangkat dari kondisi penelitian terdahulu tersebut dan penelitian yang dikaji oleh peneliti, maka penelitian ini akan menjelaskan mengenai profesionalisme kerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan, terkait dengan sistem kerja perangkat kelurahan ketika bekerja, pelayanan administrasi kependudukan masyarakat, penyampaian informasi kepada masyarakat di Kelurahan Kefamenanu

Selatan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Kefamenanu Selatan, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah diatas maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut : “Bagaimanakah profesionalisme kerja dari Perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Kefamenanu Selatan, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan profesionalisme kerja dari perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Kefamenanu Selatan, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini dengan uraian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan penulis tentang profesionalisme kerja dari Perangkat Kelurahan Kefamenanu selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Kefamenanu Selatan, Kecamatan Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.

b. Sebagai bahan informasi bagi peneliti berikutnya yang melakukan penelitian tentang profesionalisme kerja dari Perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Kefamenanu Selatan, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.

2. Manfaat Praktis

a. Sebagai masukan (*input*) bagi Pegawai Kelurahan Kefamenanu selatan dalam mengevaluasi profesionalisme kerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.