BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Profesionalisme merupakan kompetensi yang harus ada pada setiap pelaku pekerja. Setiap manusia yang bekerja dituntut untuk bisa memiliki sikap profesionalisme. Di dalam profesionalisme terkandung kepiawaian atau keahlian dalam mengoptimalkan ilmu pengetahuan, *skill*, waktu, tenaga, sumber daya, serta sebuah strategi pencapaian yang bisa memuaskan semua bagian/elemen (Indrayanto, 2010). Profesionalisme merupakan perpaduan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral. Seorang profesional mempunyai kebermaknaan ahli (*expert*) dengan pengetahuan yang dimiliki dalam melayani pekerjaannya, tanggung jawab (*responsibility*) atas keputusannya baik intelektual maupun sikap, dan memiliki rasa kesejawatan menjunjung tinggi etika profesi dalam suatu organisasi yang dinamis (Sagala, 2009:1). Profesionalisme pada intinya adalah kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar.

Khususnya untuk profesi di bidang pelayanan publik, profesionalisme haruslah dijunjung tinggi demi tercapainya kepuasan masyarakat. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004). Salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik adalah kelurahan. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja

kecamatan (Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 1). Kelurahan merupakan instansi pemerintahan yang mempunyai fungsi untuk melayani administrasi kependudukan, sehingga langsung berhadapan dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan publik. Kelurahan dibentuk untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan di perkotaan dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat (Penjelasan Umum Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005)**.** Penyelenggaraan pemerintahan tingkat kecamatan dan kelurahan merupakan bentuk pelayanan dasar yang berada pada garis terdepan yang berkomunikasi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu seluruh jajaran pemerintahan kecamatan dan kelurahan harus mampu berkomunikasi, berinteraksi dengan masyarakat secara baik, serta diharapkan mampu membangun citra pelayanan umum yang semakin berkualitas di tengah-tengah masyarakat. Karena fungsi utama pemerintah daerah adalah penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat daerah bersangkutan, maka optimalisasi pelayanan publik yang efisien dan efektif harus menjadi perhatian utama agar dapat menyajikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Mengingat pentingnya fungsi kelurahan untuk memberikan pelayanan masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan, dibutuhkan profesionalisme kinerja perangkat kelurahan. Jika perangkat kelurahan bekerja secara profesional, maka pelayanan masyarakat akan maksimal.

Realita yang terjadi di lapangan banyak kasus yang terjadi tidak sesuai dengan sebagaimana pernyataan tersebut di atas. Banyak kasus yang menun-jukkan perangkat kelurahan belum menjalankan tugas dan kewenangan yang

dimiliki secara profesional. Diantaranya masih banyak pungutan liar dalam kepengurusan dokumen kependudukan masyarakat, kinerja perangkat kelurahan yang tidak maksimal karena sering mangkir dan melakukan aktivitas lain tidak sesuai tugasnya. Hal tersebut sesuai dengan beberapa peristiwa yang diungkapkan di berbagai media *online*, diantaranya:

> Pemerintah Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan menerima laporan adanya kelurahan yang buka kantor lebih lambat dari jam kerja yang ditetapkan sehingga cukup berdampak terhadap pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu sejumlah pegawai kelurahan juga jarang mengikuti apel pagi maupun siang dengan menitipkan tandatangan kehadiran pada temannya. Ada juga oknum pegawai kelurahan yang hanya masuk pagi hari pukul 08.00 Wita untuk mengisi absensi, setelah itu pulang atau pergi entah kemana dan baru balik ke kantor menjelang jam pulang kerja pukul 16.00 Wita (Antaranews, Nopember 2011).

Peristiwa lainnya yaitu "masyarakat menjadi malas mengurus dokumen ke kelurahan akibat sangat banyaknya jenis-jenis pungutan liar yang ada di tingkat kelurahan di DKI Jakarta" (JPNN, Agustus 2013). Fakta selanjutnya mengenai kinerja perangkat kelurahan sebagaimana diungkapkan di bawah ini:

> Tunjangan Kinerja Daerah (TKD) yang diterima para lurah di lingkungan pegawai Pemprov DKI ternyata tidak mampu meningkatkan kinerjanya, terutama untuk melayani masyarakat. Buktinya, di saat jam kerja sedang berlangsung, lurah Penjaringan Jakarta Utara, Ronny Japirko malah asyik terlelap tidur hingga berjam-jam di ruang kerjanya. Pemandangan ini hampir setiap hari dilakukannya di saat jam kerja. Akibat sering tidur, pelayanan terhadap warga pun jadi tersendat. Puluhan warga terlihat lama menunggu dan mengantri di depan pintu ruang kerja lurah, mereka bermaksud meminta tanda tangan surat-surat seperti KTP dan lainnya. Bahkan, ada beberapa warga yang sudah lama menunggu terlihat kesal, dikarenakan terlalu lama menunggu lurah yang masih tidur di ruangan kerjanya (Kabar Penjaringan, Oktober 2013).

Beberapa peristiwa di atas sejalan dengan hasil penelitian Mandalika (2013), menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pemerintah Kelurahan Tarorane dalam pelaksanaan tugas administrasi masih rendah. Terlihat dengan bukti-bukti yang

didapati di lapangan, masih banyaknya buku-buku untuk pencatatan kearsipan tidak terisi. Selanjutnya hasil penelitian Nuji (2007), menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menjadi penghambat fungsi camat dalam pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa yaitu sebagian dari aparatur pemerintahan desa masih ada yang belum bisa mengoperasikan perangkat komputer karena kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang dan berlatar belakang pendidikan yang rendah.

Beberapa peristiwa dan hasil penelitian di atas menunjukkan masih rendahnya kesadaran perangkat kalurahan terhadap tugas mulia yang diembannya. Sebagai instansi pemerintah yang seharusnya bertugas melayani kepentingan publik dengan penuh dedikasi, justru menyalahgunakan kewenangannya sehingga menyebakan pelayanan masyarakat menjadi terhambat.

Profesionalisme menggambarkan kinerja seseorang terhadap profesi yang diembannya. Upaya untuk mengetahui tingkat profesionalisme seseorang, maka dibutuhkan suatu penilaian terhadap kinerjanya. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian berkaitan profesionalisme kinerja perangkat kelurahan, di Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar. Pemilihan tempat ini berdasarkan pengalaman peneliti saat meminta surat keterangan ke kelurahan tersebut, namun salah satu staf yang melayani terlihat kurang terampil saat menggunakan komputer, sehingga pelayanan menjadi lama. Staf yang ada di kantor pun hanya terlihat beberapa orang, karena alasan tersebutlah peneliti ingin mengetahui lebih dalam bagaimana profesionalisme kinerja perangkat kelurahan Bolong dalam memberikan pelayanan publik.

Berangkat dari permasalahan tersebut di atas, penulis sebagai mahasiswa program studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan profesionalisme kinerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik, karena hal tersebut erat kaitannya dengan kurikulum program studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) pada mata kuliah Pemerintahan Daerah. Selain itu juga erat kaitannya dengan kurikulum Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) yang diajarkan di SMP kelas IX semester I (ganjil) dengan Standar Kompetensi Memahami Pelaksanaan Otonomi Daerah, yang menjelaskan pelaksanaan pemerintahan daerah di wilayah kecamatan, kelurahan, dan desa. Oleh karena itu dipandang cukup penting untuk mengadakan penelitian tentang "Profesionalisme Kinerja Perangkat Kelurahan dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar)".

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan spesifikasi atau penajaman uraian dari latar belakang terhadap hakikat masalah yang diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, serta keluasan ruang lingkupnya sekaligus agar pembahasan tidak keluar dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi masalah tersebut dalam sub-sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan publik?

2. Bagaimana kendala profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan publik?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian menggambarkan hasil yang ingin dicapai setelah penelitian selesai, khususnya yang teridentifikasi dalam latar belakang dan perumusan masalah. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan publik.
2. Untuk mendeskripasikan kendala profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan publik.
3. Untuk mendeskripsikan solusi untuk mengatasi kendala profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian menjelaskan hal yang diharapkan dari hasil penelitian. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat atau kegunaan Teoritis
   a. Memberikan sumbangan untuk pengembangan konsep mengenai profesionalisme kinerja perangkat kalurahan.
   b. Sebagai dasar untuk kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis.
2. Manfaat atau kegunaan Praktis
   a. Bagi masyarakat, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk mengkritisi kinerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik.
   b. Bagi perangkat kelurahan, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerjanya sebagai lembaga perwakilan masyarakat di kelurahan.
   c. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah wawasan baru mengenai Pemerintahan Kelurahan.

E. Daftar Istilah

Daftar istilah adalah suatu penjelasan istilah-istilah yang terdapat dalam kata-kata kunci pada judul penelitian. Adapun istilah-istilah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Profesionalisme, merupakan sikap profesional yang berarti melakukan sesuatu sebagai pekerjaan pokok untuk dijadikan profesi dan bukan sebagai pengisi

waktu luang atau hobi belaka (Sagala, 2009:1). Pengertian selanjutnya, profesionalisme merupakan suatu paham yang mengajarkan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan oleh orang yang profesional (Tafsir dalam Uno dan Lamatenggo, 2012:147). Pekerjaan profesional akan senantiasa menggunakan teknik dan prosedur yang berpijak pada landasan intelektual yang harus dipelajari secara sengaja, terencana dan kemudian digunakan demi kemaslahatan orang lain (Sardiman dalam Uno dan Lamatenggo, 2012:147). Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah sikap seseorang yang menjunjung tinggi pekerjaan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan dilakukan oleh orang yang ahli di bidangnya.

2. Kinerja, merupakan kesediaan sesorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Rivai dkk., 2008:15). Pengertian selanjutnya, kinerja merupakan perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan (Uno dan Lamatenggo, 2012:63). Pengertian lain menyatakan kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono, 2012:95). Berdasarkan teori-teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah pencapaian hasil kerja oleh seorang pegawai selama kurun waktu

tertentu yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan.

3. Perangkat Kelurahan terdiri dari sekretaris kelurahan dan seksi sebanyak-banyaknya empat seksi serta jabatan fungsional (Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 6 ayat 2). Perangkat kelurahan diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh sekretaris daerah kabupaten atau kota atas usul camat (Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 6 ayat 4). Jadi dalam pemerintah kelurahan terdapat kepala kelurahan dan perangkat kelurahan yang terdiri dari sekretaris kelurahan, seksi maksimal empat orang, dan jabatan fungsional.
4. Pelayanan, adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya (Munir dalam Hilman, 2008). Pengertian selanjutnya, pelayanan adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka (Siagian dalam Raden, 2012). Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan untuk melayani kebutuhan orang lain dengan harapan memberikan rasa puas kepada pihak yang dilayani.
5. Publik, adalah masyarakat umum sebagai anggota dari warga masyarakat dalam negara (Siombo dalam Carapedia). Pengertian selanjutnya, publik adalah sejumlah orang, yang dalam kesempatan tertentu, di tempat tertentu, akan

berkomunikasi dengan kita (Sukadji dalam Carapedia). Pengertian lain menyatakan publik adalah orang banyak (umum), semua orang yang datang untuk suatu hal (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2005:902). Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sekumpulan orang yang berada dalam suatu tempat dan mempunyai kepentingan yang sama.