

**PROFESIONALISME DALAM MENINGKATKAN KINERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**
(Studi Kasus di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)

Moh. Zakki Arifin, Afifuddin, Agus Zainal Abidin

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email : zackyjack74@gmail.com

ABSTRAK

Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik. Upaya untuk mewujudkan good governance memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekankan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien. Tujuan penulisan ini untuk menjawab permasalahan dari rumusan masalah itu sendiri yaitu: Untuk mengetahui Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Penelitian berbentuk deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan sebagai obyek penelitian. Penelitian dilakukan di kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Profesionalisme aparatur pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ada banyak kelemahan yang juga terjadi dalam hal kejelasan dalam pemahaman terhadap tahapan-tahapan pelayanan publik yang meliputi, tidak efisien waktu sehingga proses penyelesaian lambat, dan kurangnya kesadaran akan tugas dan tanggung jawab pegawai.

Kata Kunci : Profesionalisme dan Aparatur

A. Latar Belakang

Tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia di antaranya adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum. Oleh karena itu maksud dari dibentuknya Perkembangan teknologi dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan menuntut pemerintah atau penyedia jasa layanan untuk memberikan pelayanan terbaik. Masyarakat lebih berani dan terbuka untuk menyampaikan aspirasi entah secara langsung maupun di media sosial. Fenomena ini memang belum bisa dijadikan sebagai acuan kesadaran dari seluruh rakyat Indonesia. Akan tetapi hal ini bisa menjadi satu control terhadap pemerintah untuk menjadikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Sebagaimana amanat di pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Negara Republik Indonesia adalah untuk menyempurnakan masyarakatnya dan pemerintah memiliki fungsi untuk melayani publik. Dalam rangka mencapai pelayanan publik tersebut, pemerintah memiliki kewajiban untuk mewujudkan atau memberikan pelayanan public kepada warganya. Keberadaan pemerintah dapat dilihat indikatornya salah satunya adalah dari baik buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Adanya pemerintah tidak lagi hanya sebagai unsur yang mengatur dan membuat

prosedur atau aturan tertentu, akan tetapi lebih mengedepankan pelayanan baik dari unsur kemudahan, kecepatan dan kenyamanan. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penilaian terhadap pemerintah saat ini. Sehingga pemerintah pusat terus menerus melakukan berbagai upaya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Langkah – langkah strategis yang terus dilakukan seperti dengan adanya penilaian zona integritas yang di dalamnya memuat banyak sekali tentang pelayanan publik. Hasil penilaian publik akan menjadi sarana evaluasi terhadap pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 tahun 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik oleh pemerintah di bedakan menjadi tiga kelompok pelayanan, yaitu: Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk atau jenis barang yang di gunakan 2 oleh publik; Ketiga, kelompok

layanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan. Pelayanan publik oleh birokrasi seharusnya di gerakan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti karena tidak disosialisasikan secara transparan. (Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003).

Peraturan perundang-undangan pelayanan publik juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Artinya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah harus mampu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pengguna layanan yaitu masyarakat. Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat selaku penerima layanan mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Oleh karena itu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Adapun tujuan dari adanya perundang-undangan tentang pelayanan public adalah pertama terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan profesionalisme dalam meningkatkan kinerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru?
2. Bagaimanakah langkah-langkah dalam penerapan kinerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru?
3. Bagaimanakah factor-faktor pendukung dan penghambat penerapan profesionalisme dalam meningkatkan kinerja terhadap kualitas pelayanan public di Kecamatan Lowokwaru?

C. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ilmiah sangat diperlukan suatu metode yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, analisis ini akan mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan temuan dilapangan dan selanjutnya diberi penafsiran dan kesimpulan. Tahap awal yang dilakukan adalah pengelompokan data, pengkategorian data, dan selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif sehingga dapat menghasilkan sesuatu pemahaman dan definisi

yang ilmiah untuk mendapatkan gambaran secara sistematis tentang kebijakan pemerintah desa dalam meningkatkan pendapatan asli desa.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Arikunto (2005) sebagai berikut, "bahwa dalam penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya untuk menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variable, gejala atau keadaan. Memang adakalanya dalam penelitian ini juga membuktikan dugaan, tetapi tidak telalu lazim. Yang umum adalah bahwa penelitian deskriptif penelitian tidak untuk menguji hipotesis". Sedangkan menurut Kriik dan Miller yang juga di kutip oleh *lexy J. Moleong* (2005) mendefinisikan bahwa, penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya dan dalam peristilahannya.

D. Tipe Penelitian

Penelitian yang bersifat *eksploratif* (Penjajakan atau penjelajahan). Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pengetahuan mengenai suatu gejala tertentu untuk mendapatkan ide-ide baru mengenai suatu gejala itu. Hal ini dilakukan dalam pengetahuan yang masih baru, belum banyak informasi menangani masalah yang diteliti atau bahkan belum ada sama sekali. Penelitian ini digunakan sebagai tahap awal dari penelitian-penelitian selanjutnya. Dalam bidang ilmu hukum penelitian jenis ini misalnya penelitian mengenai masalah identifikasi hukum.

Penelitian yang bersifat *deskriptif*. Penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan atau gejala kelompok tertentu atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat. Deskripsi merupakan pertanyaan faktual dalam peristiwa sejarah meliputi *what, where, when, & who*. Penelitian ini kadang berawal dari hipotesis, kadang juga tidak, dapat membentuk teori-teori baru atau memperkuat teori yang sudah ada, dan dapat menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Penelitian yang bersifat *eksplanatif* (menerangkan). Penelitian eksplanatif bertujuan untuk menguji hipotesis-hipotesis tentang ada tidaknya hubungan sebab akibat antara variabel yang diteliti. Dengan demikian penelitian ini baru dapat dilakukan apabila informasi-informasi tentang masalah yang diteliti sudah cukup banyak, artinya telah ada teori sebelumnya dan telah ada penelitian empiris yang menguji berbagai hipotesis. Penelitian ini berbentuk *eksperimen* yang didominasi ilmu eksakta.

Dalam hal ini peneliti mengambil tipe penelitian yang bersifat deskriptif, karena bertujuan untuk meneliti Potensi-potensi Aset yang Bisa Dikembangkan Sebagai Sumber Pendapatan Asli

Desa sehingga tipe penelitian deskriptif di anggap lebih tepat.

E. Fokus Penelitian

Dengan kejelasan dan kemampuan fokus, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu atau harus dibuang. Dengan fokus penelitian seperti ini tidak akan memberikan pengarahannya agar peneliti terhindar dari pengumpulan data yang tidak perlu dijadikan saran untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian. Dalam hal ini yang menjadi fokus penelitian adalah: Penelitian ini ingin melakukan analisis terhadap kinerja pelayanan publik di kecamatan Lowokwaru dengan cara mencari data terkait dengan penerapan profesionalisme dalam meningkatkan kinerja terhadap kualitas pelayanan publik dilakukan oleh petugas atau aparatur pemerintahan. Salah satu cara untuk menilai kinerja pelayanan adalah dengan mengumpulkan persepsi dan pendapat dari responden atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan di kecamatan Lowokwaru.

F. Lokasi dan Setting Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana sebenarnya peneliti menangkap fenomena dari obyek yang diteliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan masalah peneliti. Upaya untuk menentukan lokasi dan situs peneliti merupakan kegiatan yang sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan peneliti. Lokasi peneliti yang dimaksud disini adalah tempat dimana sebenarnya dimana peneliti mengungkap fenomena dari obyek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini, melakukan penelitian di Desa Siru Kecamatan Lembor Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Menurut Suman Suryabrata (1995:84) adapun data pendukung yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data yang proleh peneliti melalui dokumen-dokumen, buku-buku teks, jurnal ilmiah, arsip-arsip atau berita-berita surat kabar serta masalah yang berhubungan dengan teliti pada penelitian ini.

G. Waktu

Ada dua penelitian yang di kelompokkan berdasarkan dimensi waktu yaitu *Penelitian Longitudinal* dan *Cross-Sectional*.

Penelitian Longitudinal. Penelitian longitudinal adalah jenis penelitian dan bertujuan untuk mengukur pendapat, sikap atau perilaku sekelompok masyarakat dari waktu ke waktu. Dalam penelitian longitudinal, data dikumpulkan sekurang-kurangnya dua kali, atau dipandang setara dengan dua kali mengumpulkan data. Karena itu, waktu amat penting dalam penelitian longitudinal. Dalam penelitian semacam ini data yang terkumpul berupa ujaran-ujaran

seseorang yang diamati dalam waktu yang relative lama. Penelitian jenis ini melibatkan relative sedikit orang sebagai subjek penelitiannya bahkan sering sekali peneliti hanya mengamati seseorang dalam penelitiannya. Peneliti longitudinal ini sering dikelompokkan ke dalam penelitian kualitatif.

Penelitian Cross-Sectional. Adapun penelitian cross-sectional mempunyai data yang berasal dari lebih banyak subjek dan data dikumpulkan dalam waktu yang relative bersamaan. Dalam penelitian cross-sectional subjek penelitian diberi pertanyaan atau tugas yang sama dan agar data yang diinginkan dapat diperoleh, situasi penelitian atau alat pengumpul datanya dibuat sedemikian rupa sehingga data dari banyak subjek dapat terkumpul dalam waktu yang relatif singkat. Penelitian cross-sectional ini dapat dikategorikan ke dalam jenis penelitian kuantitatif karena datanya berupa data statistik yang berupa angka atau frekuensi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data longitudinal, karna bertujuan untuk mengukur pendapat, sikap atau perilaku sekelompok masyarakat dari waktu ke waktu. Karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Potret-potret Aset yang Bisa Dikembangkan Sebagai Sumber Pendapatan Asli Desa, maka penelitian longitudinal dirasa lebih cocok dan lebih tepat.

H. Teknik pengambilan “sampel”

Sampel adalah sebagian dari objek atau individu-individu yang mewakili suatu populasi. Menurut Arikunto (2002: 109) “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Sampel juga merupakan sebagian dari anggota populasi yang dapat memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Teknik pengambilan data sampel ini biasanya didasarkan oleh pertimbangan tertentu, misalnya keterbatasan waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh. Adapun cara dalam penentuan sampel yaitu penulis menggunakan cara *purposive sampling*. Dalam buku metode penelitian sugiona (2002:126) menjelaskan bahwa *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini penulis mengambil sampel berdasarkan pengamatan lapangan terhadap subjek yang telah ditentukan.

I. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh (Suharsimi Arikunto, 2002:107). Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditemukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (*purposive*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tinggi rendahnya minat lulusan SMA, pertimbangan lulusan SMA masuk

perguruan tinggi, serta factor yang mempengaruhi tinggi rendahnya minat tersebut. Oleh karena itu, diperlukan subjek yang memenuhi parameter yang dapat mengungkap hal di atas sehingga memungkinkan data dapat diperoleh.

J. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2000:97). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini ada 2 informan diantaranya:

- a) Informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang akan diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini yaitu seluruh lulusan SMA yang berada di Kelurahan Merjosari Kec. Lowokwaru Kota Malang.
- b) Informan non kunci, yaitu orang atau pihak yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti seperti Kantor Kelurahan Merjosari Kec. Lowokwaru Kota Malang dan masyarakat setempat yang dianggap mampu membantu untuk memberikan informasi.

K. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara/Interview Mendalam. Menurut W. Gulo wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk Tanya jawab dalam hubungan tatap muka. Peneliti memilih metode wawancara karena wawancara mempunyai tujuan dapat dilaksanakan kepada setiap individu bagian prangkat Desa dan masyarakat, data yang diperoleh dapat langsung diketahui langsung kepada responden bagian prangkat Desa dan masyarakat, fleksibel, mempermudah memperbaiki hasil yang diperoleh dan praktis. Dengan metode ini penulis mengadakan wawancara dengan beberapa orang yang dianggap dapat memberikan penjelasan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara kepada narasumber dengan mengajukan pertanyaan secara langsung.
2. Observasi. Menurut Nazir observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Disini peneliti melakukan penamatan secara langsung

dilokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta social sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari informan dengan fakta yang ada dilapangan. Menurut Sugiyono (2008:227), partisipasi pasif berarti "dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut". Dengan observasi langsung, peneliti melakukan pengamatan untuk mencari data yang nantinya menjadi salah satu sumber data yang kemudian dapat diolah menjadi bahan analisis.

3. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2008:240) "dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu". Dokumen bisa berbentuk tulisan atau karya-karya monumental dari seseorang. Sugiyono (2008:240) menjelaskan bahwa hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan menjadi lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh adanya dokumen, yaitu dengan mengumpulkan, menyeleksi dan menganalisis bahan-bahan yang ada hubungannya dengan penelitian misalnya, buku-buku, teks, artikel dan berita media masa serta sumber data yang peneliti gunakan yaitu data primer dan sekunder.

L. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan rumusan hipotesis kerja seperti yang dirumuskan oleh data dan analisa data menurut Narbuko dan Achma (2007: 70-83). Menurut Lexi. J. Moleong, (1990). Langkah-langkah dalam pengumpulan data hingga pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: Mengumpulkan informasi atau data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dilapangan baik primer maupun sekunder. Dalam pengumpulan data, karakteristik sosial, ekonomi dan demografi populasi penelitian memiliki peran penting.

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- (1) Memeriksa data yang diperoleh dari lapangan
- (2) Mengadakan pemeriksaan data yang diperoleh dari lapangan yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, sehingga dapat diperoleh hasil akhir yang akurat dari data tersebut.
- (3) Menyusun klarifikasi informasi dari data yang diperoleh. Input ini diproses melalui beberapa tahapan yaitu, pengumpulan informasi, melakukan proses data. Setiap tahapan tersebut dapat mempengaruhi akurasi dan kualitas kesimpulan yang akan didapat.
- (4) Mendeskripsikan sekaligus menganalisis dan menginterpretasikan data dalam menganalisis data yang didapat tergantung dari jenis informasi dan kategori laporan penelitian. Jenis informasinya bisa berupa deskriptif.

(5) Mengambil kesimpulan Merupakan tahapan yang paling akhir, yaitu memberi informasi tentang apa yang telah dilakukan oleh peneliti secara singkat dan padat dari keseluruhan.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat di lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, dan sebagainya melalui metode wawancara/ interview mendalam, observasi dan dokumentasi.

M. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Triangulasi. Menurut Lexy J. Moleong (2012:330) “triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu”. Denzin (dalam Lexy J. Moleong, 2012:330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan metode. Menurut Patton (dalam Lexy J. Moleong, 2012:330) triangulasi dengan sumber “berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif”. Sedangkan triangulasi dengan metode menurut Patton (dalam Lexy J. Moleong, 2012:330) terdapat dua strategi, yaitu (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Dengan teknik triangulasi dengan sumber, peneliti membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan penelitian sebagai pembandingan untuk mengecek kebenaran informasi yang didapatkan. Selain itu peneliti juga melakukan pengecekan derajat kepercayaan melalui teknik triangulasi dengan metode, yaitu dengan melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga derajat kepercayaan data dapat valid.

N. Kredibilitas Penelitian

Setiap penelitian harus memiliki kredibilitas sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Kredibilitas penelitian kualitatif adalah keberhasilan mencapai maksud mengeksplorasi masalah yang majemuk atau keterpercayaan terhadap hasil data penelitian. Upaya untuk menjaga kredibilitas dalam penelitian adalah melalui

langkah-langkah sebagai berikut (Sugiyono, 2009:270-276) :

- a) Perpanjangan pengamatan. Peneliti kembali lagi ke lapangan untuk melakukan pengamatan untuk mengetahui kebenaran data yang telah diperoleh maupun untuk menemukan data-data yang baru.
- b) Meningkatkan ketekunan. Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan tersebut, maka peneliti akan melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan salah atau tidak.
- c) Triangulasi. Yaitu pengecekan kembali data dari berbagai sumber yang ada dengan berbagai cara dan berbagai waktu.
- d) Analisis kasus negative. Peneliti mencari data yang berbeda atau yang bertentangan dengan temuan data sebelumnya. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.
- e) Menggunakan bahan referensi. Bahan referensi yang dimaksud adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.
- f) Mengadakan member check. Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut sudah valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

O. Alur Penelitian

Alur penelitian merupakan kronologi procedural yang dilakukan peneliti dalam karya penelitiannya. Serta digunakan oleh peneliti sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitiannya. Bertujuan untuk menyelesaikan masalah secara terstruktur atau hubungan metodologik yang berkesinambungan dengan membandingkan fakta yang ada di lapangan.

P. Potensi-potensi Aset Yang Sudah Dikelola Sebagai Sumber Pendapatan Asli Desa (PADesa) di Desa Siru

Salah satu syarat dari tatakelola yang baik adalah adanya profesionalisme dalam tatakelola pemerintahan. Tjokoaminoto (2001) menyebutkan bahwa profesionalisme birokrasi merupakan

persyaratan mutlak untuk mewujudkan *good governace* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Profesionalisme yang dimaksud diatas adalah kemampuan, keahlian dan keterampilan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektif dan efisien. Aparatur pemerintah yang profesional akan dapat memberikan pelayanan dengan baik jika didukung oleh kemampuan, keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan beban pekerjaan yang harus dilakukan. Seseorang akan mampu untuk memberikan hasil pekerjaan jika didukung dengan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Jika terjadi kesesuaian antara kemampuan dan beban kerja maka etos kerja akan meningkat. Peningkatan kinerja akan memberikan dampak positif pada tatakelola pemerintahan. Adanya profesionalitas yang ditunjukkan dengan loyalitas, tanggung jawab dan produktifitas akan mendorong kinerja aparatur pemerintahan menjadi lebih baik. Saat ini tantangan dari aparatur pemerintahan adalah memberikan pelayanan publik yang baik dengan menampilkan profesionalitas dalam bekerja. Beberapa fenomena yang terjadi diberbagai daerah adalah kepala daerah terus melakukan perbaikan-perbaikan yaitu dengan menerapkan profesionalitas dalam bekerja. Salah satu contoh monitoring yang dilakukan oleh walikota Surabaya yang seringkali melakukan sidak untuk melihat profesionalisme aparatur pemerintahan. Hal lain yang dilakukan adalah adanya asesmen yang dilakukan oleh badan kepegawaian untuk menempatkan aparatur yang sesuai dengan beban tanggung jawab dalam pekerjaannya.

Setelah diidentifikasi, peneliti menemukan berbagai informasi yang melatar belakangi potensi-potensi yang sudah dikelola sebagai sumber pendapatan asli desa (PADesa) di desa siru diantaranya sebagai berikut:

- a) Pengetahuan. Dalam melaksanakan tugas-tugas sebagai seorang birokrat, aparat harus berusaha mengetahui dengan belajar secara langsung atau dapat melalui pengalaman sehingga memiliki skill dan keterampilan untuk dapat bekerja secara baik. Untuk meningkatkan profesionalisme, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas SDM dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan pengetahuan mengingat SDM aparat memiliki peran strategis sebagai pendorong dari reformasi birokrasi. Dari informan masyarakat yang di wawancarai mengenai pengetahuan aparat pemerintah akan tugas dan fungsi mereka.
- b) Aplikasi Kecakapan. Terbentuknya aparat yang profesional memerlukan keahlian dan keterampilan. Artinya keahlian atau kecakapan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah

organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang dicapai. Aparat pemerintah Kecamatan Lowokwaru Kota Malang cukup dalam memberikan pelayanan hanya saja yang menjadi persoalan adalah masalah waktu yang sering ditunda-tunda. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tentang tanggapan masyarakat mengenai kecakapan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan, penulis melihat bahwa petugas yang ada cukup cakap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan wawancara dari pihak masyarakat yang pernah mengurus Akte Jual Beli di kecamatan seperti Siti Zainiyah. Masyarakat Kelurahan Merjosari, beliau mengatakan: “petugas di kecamatan cukup cakap atau fasih dalam memberikan pelayanan terutama dalam berkomunikasi, waktu itu saya tidak tau harus bagaimana karena pertama kalinya saya mengurus akte jual beli tanah namun petugas memberikan arahan dan petunjuk apa yang harus saya siapkan dan prosesnya seperti apa, (Hasil wawancara 03 Agustus 2018)”.

- c) Tanggung Jawab Sosial. Tanggungjawab sosial adalah upaya yang dilakukan untuk menyeimbangkan komitmen pada masyarakat yang terdapat di lingkungannya. Aparat pemerintah kecamatan Lowokwaru Kota Malang cukup memiliki tanggungjawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Dari wawancara yang dilakukan dengan informan, hasilnya cukup berbeda dari hasil sebelumnya bahwa perilaku tanggungjawab sosial kurang baik, ini di sampaikan oleh Wandih Sebagai Masyarakat Kecamatan Lowokwaru Kelurahan Dinoyo mengatakan bahwa: “saya pernah mengurus Akte Jual Beli di kantor kecamatan kebetulan saya membeli tanah yang cukup besar dan nominal yang besar pula, saya lihat perilaku beberapa petugas terkesan angkuh/sombong, berkas saya lama di proses, (Hasil wawancara 04 Agustus 2018)”.

Namun berbeda dengan pernyataan dari Ririn warga Kelurahan Summersari mengatakan bahwa: “petugas di kantor Camat Lowokwaru sangat bertanggung jawab dalam pengurusan Akte Jual Beli dalam artian bila administrasi dari pemohon telah lengkap maka dapat di proses, (Hasil wawancara 04 Agustus 2018)”.

Dari wawancara yang dilakukan para informan, yang berbeda dari sebelumnya, hal senada juga di sampaikan oleh Titin sebagai Masyarakat Kelurahan Tlogomas mengatakan bahwa: “petugas sangat bertanggungjawab, apabila ada kekurangan dalam pengisian formulir dari

kelurahan langsung menghubungi kelurahan untuk melengkapi pengisian formulir, (Hasil wawancara 04 Agustus 2018)".

Dari wawancara yang dilakukan para informan, yang berbeda dari sebelumnya, hasilnya cukup berbeda dengan hasil sebelumnya bahwa perilaku birokrasi atau tanggung jawab sosial kurang baik, ini sejalan dengan sebuah pernyataan dari seorang Ruli seorang tokoh masyarakat di Kelurahan Tunggulwulung. Beliau mengatakan bahwa: "saya pernah mengurus surat rekomendasi di kantor Kecamatan, saya lihat perilaku aparat di kantor Kecamatan terkesan sangat angkuh/sombong. Namun berbeda dengan pernyataan dari Ferdi sebagai masyarakat Kelurahan Merjosari, beliau mengatakan bahwa: "perilaku aparat di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang menurut saya seperti pegawai kecamatan pada umumnya, tidak ada yang berbeda, dimana mereka bekerja sesuai pekerjaan mereka dan sikap mereka juga biasa-biasa saja, (Hasil wawancara 04 Agustus 2018)".

- d) Pengendalian Diri Yang Baik. Pengendalian diri merupakan sikap, tindakan atau perilaku seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk mematuhi nilai dan norma sosial yang berlaku. Sebagian besar aparat pemerintah Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah cukup baik mengendalikan diri. Artinya dapat membedakan mana tugas pribadi dan tugas organisasi/pemerintah dan mampu membagi waktu dengan baik, sudah memiliki rasa tanggungjawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing karena memegang teguh aturan yang berlaku. Sesuai hasil wawancara dengan informan masyarakat yaitu Mella masyarakat Kelurahan Merjosari mengatakan: "ketika terjadi komplain maka petugas memberikan penjelasan dengan tenang mengenai komplain yang di ajukan". Feri mengatakan hal yang sama bahwa "aparat kecamatan Lowokwaru Kota Malang dapat dikatakan dapat mengendalikan diri, walaupun ada masyarakat yang protes dengan pelayanan namun mereka dapat menjelaskan dengan tidak, (Hasil wawancara 04 Agustus 2018)".

Sesuai hasil wawancara dengan informan masyarakat mengatakan pengendalian diri aparat birokrat di kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah baik. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan Asmuni dan bapak Amsari, keduanya mengatakan hal yang sama yakni aparat kecamatan Lowokwaru Kota Malang dikatakan dapat mengendalikan diri, walaupun ada beberapa masyarakat yang protes mengenai kinerja mereka mereka dengan tenang menjelaskan dan tidak marah-marah. dari hasil yang ada dapat dikatakan bahwa pengendalian diri pegawai kantor kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah baik.

e) Sanksi Masyarakat

Dari hasil wawancara dengan informan tentang ada tidaknya sanksi masyarakat kepada petugas pemberi layanan, sebagian besar mengatakan ada sanksi masyarakat. Hal ini dapat didukung dari pernyataan seorang pengusaha di Kelurahan Tlogomas yang bernama Amir umur 28 tahun yang menyatakan: "Saya pernah meneguran kepada aparat yang melakukan pendataan dan pembuatan serta penagihan/pengecekan tempat-tempat usaha untuk pembuatan surat izin usaha. Ketika masuk tempat usaha, aparat malah ditegur secara keras dengan mengatakan masih banyak tempat usaha yang sejak awal tidak membuat surat izin usaha tetapi sampai sekarang masih dibiarkan, (Hasil wawancara 04 Agustus 2018)".

Dari pernyataan yang ada maka dapat dikatakan bahwa ada sanksi dari masyarakat berupa teguran kepada para petugas pemberi layanan

Q. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Profesionalisme Pegawai Dalam Kinerja Aparat Kecamatan Lowokwaru.

1. Faktor Pendukung Penerapan Profesionalisme

Faktor pendukung Penerapan profesionalisme pegawai dalam pelaksanaan good governance di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang terhadap pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan pemerintahan kepada masyarakat dan menjadi acuan bagi setiap pegawainya atau aparat untuk terus berkarya dibidangnya masing-masing. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan faktor pendukung yang ada di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang adalah: (a) Pengetahuan (knowledge) pegawai Kecamatan cukup baik, yang dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai Kecamatan mayoritas Strata Satu (S1) dan Magister. (b) Kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sudah maksimal. (c) Fasilitas seperti komputer sudah memadai dibandingkan yang sebelumnya, sekarang satu ruangan ada empat unit komputer.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas komputer, Aula sangat menunjang pekerjaan pegawai demi kelancaran dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang sedang mengurus surat-surat keterangan di Kantor Kecamatan, kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sudah maksimal, dan kompetensi pegawai juga cukup baik. Hal ini dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance).

R..Faktor penghambat Penerapan Profesionalisme:

- a) Terjadinya gagal panen di Desa Siru karena hama wereng sehingga kekayaan desa berupa tanah kas yang disewakan masyarakat Desa Siru dan tanah bengkok yang dimanfaatkan pemerintah desa serta sawah milik penduduk tidak bisa mencapai hasil yang maksimal bahkan mengalami kerugian yang sangat besar, balik modal pun tidak. Hal ini diperparah dengan adanya beberapa petani yang masih menanam padi sehingga siklus wereng ditambah pemerintah desa yang tidak bisa menindak tegas petani yang masih nekad menanam padi. Kepala Desa dan perangkat desa tidak melakukan kompensasi apapun terhadap gagal panen tanah kas yang disewakan karena menurut Kepala Desa, dikatakan bahwa : “sudah diberikan toleransi waktu selama 3 tahun untuk menyewakan tanah kas sehingga bisa mengatasi gagal panen dengan panen berikutnya, (wawancara 25/04/2018)”.
- b) Menurut Kepala Desa Siru, dikatakan bahwa: “kekurangSabaran masyarakat Desa Siru untuk mendapatkan biaya pembangunan dari Pemerintah Desa Siru sehingga terjadi perselisihan antar dukuh”.
- c) Dengan keadaan ekonomi masyarakat Desa Siru yang mayoritas bekerja sebagai petani, sulit untuk mendapat kekayaan desa lain berupa pungutan. Karena ketidakpercayaan masyarakat dan ketidakmampuan masyarakat Desa Siru dalam membayar pungutan yang dikenakan oleh Kepala Desa.
- d) Kurangnya kesadaran masyarakat untuk membersihkan saluran irigasi yang disebabkan ketidakharmonisan antara masyarakat dengan Kaur Pembangunan.
- e) Semakin rusaknya beberapa tanah kas yang disewakan karena sebelum disewakan kepada masyarakat, tanah tersebut hanya disewakan untuk PT. Sumber Hidup dalam penanaman jagung pioner.

S. Upaya Yang Dilakukan Kepala Desa Siru Untuk Mengatasi Hambata

Upaya tersebut yang seharusnya dilakukan dan sudah dilakukan oleh Kepala Desa Siru untuk mengatasi segala hambatan yang terjadi adalah : (a) Untuk meningkatkan Pendapatan Asli Desa yang monoton dimana kekayaan desa hanya tanah bengkok dan sewa jagung yang hasilnya tiap tahun selalu sama dan menambah rusaknya lahan, maka Kepala Desa mengambil inisiatif untuk berspekulasi mengambil kebijakan yaitu tanah kas desa disewakan kepada masyarakat Desa Siru dengan sistem lelang. (b). Kepala Desa Siru menyewakan tanah

kas yang tidak laku dan tidak produktif untuk ditanami tebu oleh Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat melalui PT. Sumber Hidup.

S. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa, kinerja terhadap aparat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik harus lebih ditingkatkan lagi prestasi kerja pegawai di dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Bagi aparat pemerintah kecamatan, apabila ada kegiatan pembinaan aparat yang dilaksanakan agar sepenuhnya dilakukan dengan benar sehingga hasilnya dapat bermanfaat bagi kepentingan pribadi dan instansi pemerintah khususnya kantor kecamatan Langowan Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi. 2010. Hukum Keuangan Negara. Sinar Grafika. Jakarta.
- Arifin Sulaiman. 2011. Keuangan Negara Pada BUMN Dalam Prespektif Ilmu Hukum. PT. Alumni Bandung.
- Arikunto. S. 2005. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Aneka Karya. Jakarta.
- Bako Roni Sautma Hotma. 2013. Hukum Keuangan Negara Dalam Sistem Ketata Negara Indonesia. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Bungin Burhan. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Prenada Media Group. Jakarta.
- Dennis A Rondineli. 1981. *Government in Comparative Perspective. Theory and Praticce in developing Country.International review of Administrative Science.*
- Doli. D. Siregar. 2004. Manajemen Aset. Jkarta. Satya Graha Tara.
- Etta Mamang dan Sopiah. 2010. Metodologi Penelitian. Yogyakarta.
- Evelin Balandatu. 2014. Kebijakan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pendapatan Desa.
- Fauzan Muhammad. 2006. Hukum Pemerintahan Daerah Kajian Tentang Hubungan Keuangan Antara Pusat dan Daerah. UIIPres. Yogyakarta.
- Halim. Abdul. 2004 Akuntansi Keuangan Daerah. Penerbit Salemba Epat Jakarta.
- Hanif. Nurcholis. 2011. Pertumbuhan dan Penyelenggara Pemerintah Desa. Jakarta Erlangga.
- Indra J. Piliang. Dkk (ed) 2003. Otonomi Daerah. Evaluasi dan Proyeksi. Jakarta: Yayasan

- Harkat Bangsa Bekerjasama dengan *Partnership Governance Reform in Indonesia*.
- Kaharuddin. 2013. Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa.
- Mardiasmo. 2002. Akuntansi Sektor Publik. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mila Fatihatu Yusifa. 2014. Strategi Pengelolaan Pendapatan Asli Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa.
- Moleong, Lexy J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Rosda Karya Bandung.
- Nasution. S. 2004. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Tarsito Agung. Bandung.
- Prof. Drs. Haw. Widjaja. 2007. Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Indonesia Dalam Rangka Sosialisasi UU No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Saidi Djafar Muhammad. 2008. Hukum Penerimaan Negara Bukan Pajak. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Sudu Wasistiono dan Tahir. M. Irwan. 2006. Prospek Penfembangan Desa. Bandung Fokus Media.
- Sugiono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. Alfabeta. Bandung
- Tjandra.W. Riawan. 2014. Hukum Keuangan Negara. Widia Sarana Indonesia. Jakarta.
- Widjaja. HAW. 2003. Pemerintah Desa/Marga. PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Yuswono. 2004. Hukum Keuangan Negara. *Justice Publisher*Lampung.