

**PENGARUH PROFESIONAL KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MEDAN  
DENAI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**WENTI NURIA RAHARJA**

**NIM: 14 852 0065**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 15/3/21

Access From (repository.uma.ac.id)15/3/21

**PENGARUH PROFESIONAL KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MEDAN  
DENAI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**WENTI NURIA RAHARJA**

**NIM: 14 852 0065**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan  
Gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/3/21

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian: Pengaruh Profesional Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan

Nama Mahasiswa: Wenti Muna Rahnija

NPM: 19022001

Program Studi: Administrasi Publik

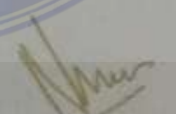
Fakultas: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

  
Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si  
Pembimbing I

  
Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP  
Pembimbing II

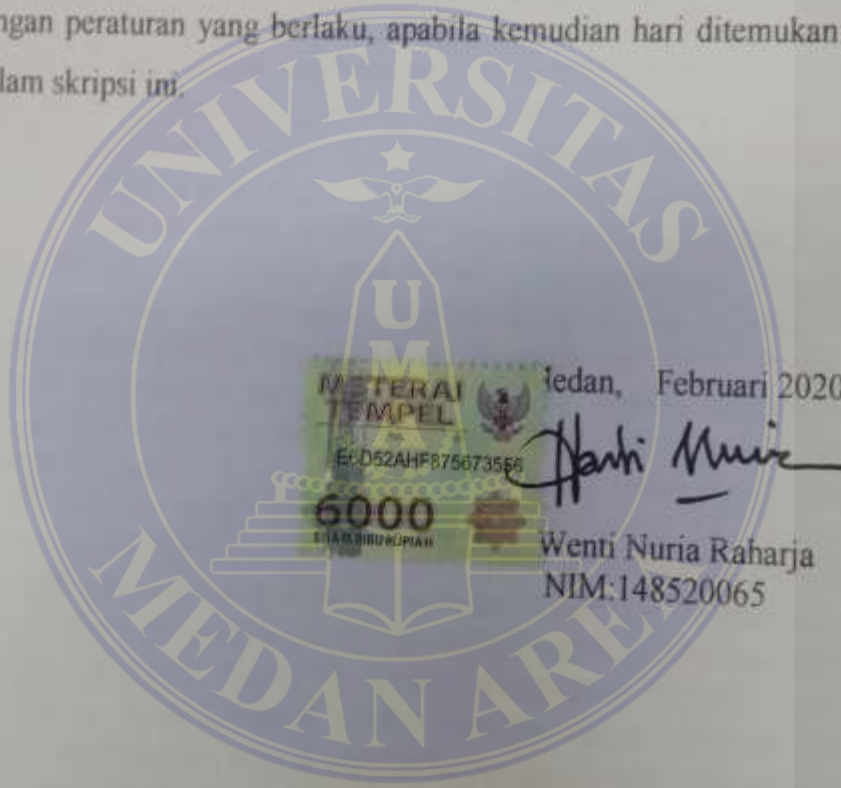
  
Dr. Heri Kusmanto, MA  
Dekan FISIP  
Universitas Medan Area

  
Nina Anggelia, S.Sos, M.Si  
Ka. Prodi Administrasi Publik  
Universitas Medan Area

Tanggal Lulus:

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya tulis ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



## ABSTRAK

Masyarakat juga menginginkan adanya pegawai/aparatur pemerintah yang profesional di bidangnya. Pegawai/ atau aparatur profesional dalam manajemen pemerintahan akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemerdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Tujuan penelitian adalah mengetahui besarnya pengaruh dari profesional kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan. Definisi operasional dari profesionalisme kerja pegawai adalah perlakuan yang sama (*equality*), keadilan (*equity*), kesetiaan (*loyalty*) dan tanggungjawab (*accountability*), sedangkan pelayanan publik menggunakan indikator yaitu bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Jenis penelitian adalah Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini masyarakat Kecamatan Medan Denai sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah terdiri dari dua data primer dan data sekunder, adapun pengumpulan data melalui data primer yaitu kuesioner, data sekunder melalui observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data analisa dengan menggunakan korelasi produk moment teknik ini untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian hasil perhitungan rumus korelasi product moment diperoleh nilai korelasi sebesar 0,9 sedangkan menurut nilai r tabel dengan nilai  $N = 30$  pada taraf kesalahan 5% adalah 0,349. dengan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) mempunyai hubungan yang positif dan signifikan. Artinya bahwa penelitian ini menolak  $H_0$  tidak terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik, dan menerima  $H_1$  artinya terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan. Perubahan pada variabel profesionalisme kerja pegawai tersebut mempunyai pengaruh positif atau searah terhadap perubahan pelayanan publik. Dengan kata lain, jika profesionalisme kerja pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai akan meningkat, begitupun sebaliknya apabila variabel profesionalisme kerja pegawai menurun maka kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai juga akan menurun.

**Kata Kunci : Profesional Kerja, Kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

*The public also wants a government employee / apparatus who is professional in their field. Employee / or professional apparatus in government management will provide a quality government impact, better able to carry out the functions of public services, community empowerment and socio-economic development. The purpose of this study was to determine the magnitude of the influence of work professionals on the quality of public services at Medan Denai District Office. The operational definition of employee professionalism is the same treatment (equality), equity (equity), loyalty (loyalty) and responsibility (accountability), while public services use indicators that are tangible evidence, tangibles, reliability, responsiveness), guarantees, and empathy. This type of research is quantitative. The population in this study was Medan Denai District community of 30 people. Data collection techniques in this study consisted of two primary data and secondary data, while the data collection through primary data is a questionnaire, secondary data through observation, and documentation. The data analysis technique was analyzed using product moment correlation techniques to test hypotheses. The results of the calculation of the product moment correlation formula obtained a correlation value of 0.9 while according to the value of r table with a value of  $N = 30$  at an error level of 5% is 0.349. with these results it can be said that between the independent variable (X) to the dependent variable (Y) has a positive and significant relationship. This means that this research rejects  $H_0$ , there is no influence between employee professionalism and public services, and accepting  $H_1$  means that there is an influence between employee professionalism and public service in Medan Denai District Office. Changes to the variables of employee professionalism have a positive or direct effect on changes in public services. In other words, if the work professionalism of employees increases, then the quality of public services in Medan Denai District Office will increase, and vice versa if the variable professionalism of employee work decreases, the quality of public services at the Medan Denai District Office will also decrease.*

**Keywords: Professional Work, Service Quality**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Profesional Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan”. terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik, tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu nina Angelia S.Sos., M.Si selaku ketua jurusan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, serta memberikan saran dan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan masukan dan membimbing sehingga penulisan skripsi ini tersusun.
5. Yth. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulisn.

6. Kepada seluruh staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Teruntuk kepada kedua Orangtua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang hingga saat ini, serta dukungan doa yang tiada henti-henti yang diberikan oleh kedua orangtua penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Teruntuk suami tercinta Hengki H, dan anak-anaku tercinta Anasya Fazia dan Abirru Gaishan, yang turut memberikan dukungan baik moril maupun materil yang sangat mendorong penulis untuk terus berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini demi terwujudnya cita-cita untuk memperoleh gelar sarjana.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Khususnya teman-teman Administrasi Publik Stambuk 2014 yang juga memberikan dukungannya kepada penulis.
10. Kepada semua pihak yang membantu pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satau persatu yang turut dalam memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masi jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan.

Medan, Februari 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Profesionalisme .....	9
2.1.1. Definisi Profesionalisme .....	8
2.1.2. Indikator Sikap Profesionalisme Kerja Pegawai.....	13
2.1.3. Ciri- Ciri Sikap Profesionalisme .....	15
2.2 Pelayanan Publik .....	17
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.2.2. Jenis Pelayanan Publik .....	18
2.2.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	20
2.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	21
2.2.5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	22
2.3 Kualitas Pelayanan .....	26
2.4 Hipotesis Penelitian .....	37
2.5 Kerangka Pemikiran .....	38

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1. Populasi .....	40
3.3.2. Sampel.....	41
3.4 Definisi Operasional.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6 Teknik Analisis Data .....	45

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1. Potensi Wilayah .....	47
4.1.2. Pelayanan Umum.....	48
4.1.3. Potensi Sumber Daya Manusia .....	50
4.1.4. Mata Pencarian Pokok .....	51
4.1.5. Berdasarakan Etnis .....	52
4.1.6. Struktur Organisasi .....	52
4.1.8. Tugas Pokok Fungsi Aparat Kecamatan Medan Denai .	55
4.2. Hasil Penelitian .....	59
4.2.1. Karakteristik Responden .....	59
4.2.2. Variabel X Profesional Kerja .....	62
4.2.3. Variabel Y Kualitas Pelayanan .....	68
4.3. Pembahasan.....	74

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	81
5.2. Saran .....	82

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Data Umum Kecamatan Medan Denai .....	48
Tabel 4.2 Pelayanan Umum Kecamatan Medan Denai.....	49
Tabel 4.3 Potensi Sumber Daya Manusia .....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	60
Tabel 4.5. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	61
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.8 Memiliki Pengetahuan yang Baik dengan Bidang Pekerjaan yang Dijalankan .....	62
Tabel 4.9 Pegawai Mengetahui Pekerjaan dengan Baik .....	63
Tabel 4.10 Memiliki pengalaman kerja yang cukup baik .....	63
Tabel 4.11. Pengalaman kerja yang dimiliki pegawai sangat membantu dalam menjalankan pekerjaan yang dilakukan .....	64
Tabel 4.12 Kemampuan untuk melaksanakan dan menganalisa tugas dengan baik dan keterampilan menggunakan peralatan kantor ..	64
Tabel 4.13 Memiliki kemampuan dalam mengendalikan emosi diri agar terhindar dari berbuat sesuatu yang negative .....	65
Tabel 4.14 Memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi berbagai situasi dalam pekerjaan .....	66
Tabel 4.15 Memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan .....	66
Tabel 4.16 Memiliki kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja sama .....	67
Tabel 4.17 Sikap disiplin dan memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan tugas pelayanan.....	67
Tabel 4.18 Penggunaan nomor antrian dan ruangan nyaman pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan .....	68

Tabel 4.19 Kerapian atribut (seragam) dan penampilan yang di pakai petugas dalam melayani sopan dan rapi.....	69
Tabel 4.20 Kecermatan dan solusi yang diberikan petugas dalam melayani petugas Kecamatan.....	70
Tabel 4. 21 Cara berkomunikasi kepada Masyarakat dan Penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan.....	70
Tabel 4.22 Sikap tanggap petugas dalam mengatasi keluhan masyarakat....	71
Tabel 4.23 Petugas terampil dalam melayani Masyarakat yang melakukan pelayanan.....	71
Tabel 4.24 Petugas mampu menjamin ketepatan waktu penerbitan dokumen.....	72
Tabel 4.25 Petugas mampu menjamin keamanan dokumen .....	73
Tabel 4.26 Sikap petugas menghormati masyarakat yang melakukan pelayanan.....	73
Tabel 4.27 Petugas memberikan perhatian kepada Masyarakat yang melakukan pelayanan.....	74
Tabel 4.28 Hasil Korelasi Product Moment.....	75

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 2.2 Struktur Organisasi .....	54



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, rutinitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Beratnya tugas Pemerintahan, mempersyaratkan tersedianya aktor-aktor birokrasi yang dilakoni oleh Aparatur Sipil Negara, tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga memerlukan kemampuan profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan. Pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintahan (organisasi publik) perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang disertai dengan semangat melayani kepada publik (masyarakat). Hal ini sejalan dengan perkembangan mutakhir dalam paradigma dan praktik administrasi saat ini, yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilayani.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik, tuntutan gencar dari masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintah

yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain itu tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya pemerintah merespon dan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik (Soraya, 2016).

Masyarakat juga menginginkan adanya pegawai/aparatur pemerintah yang professional di bidangnya. Pegawai/ atau aparatur profesional dalam menejemen pemerintahan akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemerdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan optimal jika aparatur pemerintah/pegawai tidak professional untuk melakukan visi misi pemerintahan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Mendefinisikan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat diperlukan untuk melaksanakan kegiatan dan kebijaksanaan yang telah dibuat oleh pemerintah dengan tujuan pembangunan nasional bangsa. Oleh karena itu dibutuhkan pegawai yang professional agar mampu meningkatkan mutu,

pengetahuan, keterampilan karena didorong oleh banyaknya tanggung jawab tugas pemerintah serta pengabdianya kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada *public service*, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para aparatur pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan masyarakat yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kegiatan tersebut mencakup adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah, yang membutuhkan profesionalisme pegawai sehingga dapat menciptakan pelayanan yang akan diberikan relatif lebih baik. Pelayanan publik hanya akan dapat diberikan oleh pelayan publik dan dirasakan oleh masyarakat sebagai penggunaannya saat pelayanan itu dikerjakan oleh para pelayan (birokrasi) yang profesional.

Profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting sebab tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sudah semakin kompleks. Untuk itu, dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang prima. Rasa



puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih baik.

Pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan. Adanya anggapan bahwa di era otonomi daerah kualitas pelayanan publik justru semakin memburuk dari sebelumnya bahwa profesionalisme pelayanan pemerintah di daerah sedang mengalami kemunduran. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat tidak akan dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan aparatur pemerintah yang profesional untuk melaksanakan visi dan misi pemerintahan.

Khusus dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat kabupaten/kota dan kecamatan dituntut kepada aparatur negara selaku penyelenggara pemerintahan harus mampu melakukan inovasi diri guna meningkatkan kinerja, baik untuk diri pribadinya maupun untuk instansi tempat dimana dia bekerja. Oleh karena itu pegawai negeri sipil sebagai aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat harus menyelenggarakan pelayanan secara adil kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Kondisi mengenai pelayanan pegawai di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan sejauh ini masih belum maksimal, salah satunya dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi kriteria kepastian waktu, sebab seringkali pelaksanaan tugas pemberian pelayanan masih membutuhkan prosedur atau proses yang tidak sebentar. Hal tersebut seolah menunjukkan bahwa para pegawai seolah belum handal dan efektif dalam menangani suatu pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis mengasumsikan bahwa pegawai pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan baik atau dengan kata lain produktivitas kerjanya masih kurang sehingga kemudian tentunya akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan yang ada di Kecamatan yang akhir-akhir ini dipindahkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah Pelayanan E-KTP dan pengurusan surat pengganti e-KTP yang merupakan Program untuk memperbaiki layanan pengurusan. Di kantor kecamatan layanan pengurusan e-KTP dan pengurusan surat pengganti e-KTP tidak serunyam di Disdukcapil Kota Medan. Para warga saat melakukan pengurusan mendapat antrian, dan diberi tempat duduk kursi plastik. Di loket-loket pengurusan yang tersedia di kantor kecamatan, ditempelkan waktu-waktu pelayanan kepada masyarakat, namun tidak disertakan syarat-syarat apa yang harus dibawa masyarakat saat mengurus e-KTP. Namun tidak ada kejelasan mengenai persyaratan, warga pun terpaksa harus kembali ke rumah saat mereka tidak membawa syarat lengkap.

Hal yang terjadi pada kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Medan Denai juga masih lamban dan kurang efektif yaitu kurangnya

petugas/pegawai yang memiliki pengetahuan atau kemampuan di bidangnya dimana kualitas organisasi sangat tergantung dari sejauh mana sumberdaya manusia atau pegawainya dapat menyelesaikan tugas dan kegiatannya seefektif mungkin. Dalam hal pelayanan, dapat dikatakan berkualitas apabila hal tersebut dapat diselenggarakan sesuai pada waktu yang telah ditentukan.

Profesional pegawai negeri sipil akan menentukan kinerja, dimana kinerja tersebut ditunjukkan kepada kualitas pelayanan untuk masyarakat dan selanjutnya akan menentukan tingkat prestasi kerja. Oleh karena itu profesional memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya pada kantor camat yang berfungsi sebagai unit pelayan langsung kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan langsung yang terbaik kepada masyarakat, sehingga pada hal ini profesional kerja perlu mendapat perhatian. Atas dasar inilah penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul "Pengaruh Profesional Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan".

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Profesional Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Suatu riset khusus dalam ilmu pengetahuan empiris pada umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu ilmu

pengetahuan itu sendiri. penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, mendeskripsikan suatu prosedur aparatur negara dalam menjalankan tugasnya.

Adapun yang menjadi tujuan khusus penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana profesional pegawai pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari professional kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara subjektif, sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir dalam menulis karya ilmiah.
2. Secara praktis, sebagai masukan dan sumbangan pikiran bagi para kepala satuan kerja perangkat daerah, khususnya untuk mengetahui bagaimana professional kerja pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan dalam mengambil kebijakan professional kerja pegawai dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Secara akademis, sebagai bahan masukan bagi pelengkap referensi maupun bahan perbandingan, serta dapat memberikan kontribusi keilmuan pada civitas akademika.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Profesionalisme

##### 2.1.1. Definisi Profesionalisme

Menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah, “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.” Sedarmayanti (2004:157) mengungkapkan 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.”

Atmosoeperto dalam Kurniawan (2005:74), menyatakan bahwa, “Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.” Profesionalisme menurut Dwiyanto (2011:157) adalah, “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik.”

Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi publik menurut Kurniawan (2005:79) digambarkan sebagai, “Bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan,

dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah responsivitas.”

Atik Purwandari (2008:57) menyatakan bahwa, Profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara penuh/utuh tanpa mementingkan kepentingan pribadi melainkan mementingkan kepentingan klien serta menghargai klien sebagaimana menghargai diri sendiri. Atik Purwandari menyatakan bahwa profesional dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Profesional mempunyai keterikatan dengan pekerjaan seumur hidup,
2. Profesional mempunyai motivasi yang kuat atau panggilan hati nurani sebagai landasan bagi pemilihan karier profesionalnya, dan mempunyailkomitmen seumur hidup yang layak,
3. Profesional mempunyai kelompok ilmu pengetahuan dan keterampilan/keterampilan khusus yang diperolehnya melalui pendidikan dan pelatihan yang lama,
4. Profesional berorientasi pada pelayanan dengan menggunakan keahlian dalam memenuhi kebutuhan klien,
5. Pelayanan yang diberikan kepada klien didasarkan pada kebutuhan klien secara objektif,
6. Profesional lebih mengetahui apa yang baik untuk klien,
7. Profesional mempunyai otonomi dalam mempertimbangkan tindakannya,
8. Profesional membentuk perkumpulan profesi yang menetapkan kriteria penerimaan, standar pendidikan, perizinan, peningkatan klien dalam profesi, dan batasan peraturan dalam profesi,
9. Profesional mempunyai kekuatan dan status dalam bidang keahliannya dan pengetahuan khusus,
10. Profesional dalam menyediakan layanan/mencari klien tidak boleh menggunakan reklame.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja pegawai adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepada seorang pegawai sesuai dengan bidang, maupun tingkatan masing-masing sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal. Profesional adalah orang

yang terampil, handal, dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya.

Orang yang tidak mempunyai integritas biasanya tidak profesional. Profesionalisme pada intinya adalah kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar. Yang dimaksud profesional adalah kemampuan, keahlian atau keterampilan seseorang dalam bidang tertentu yang ditekuninya sedemikian rupa dalam kurun waktu tertentu yang relatif lama sehingga hasil kerjanya bernilai tinggi dan diakui serta diterima masyarakat. Profesional bukanlah label yang anda berikan kepada diri sendiri, ini adalah suatu diskripsi yang anda harapkan akan diberikan oleh orang lain kepada anda.

Ada empat sifat yang dapat mewakili sikap profesionalisme adalah sebagai berikut: pertama, keterampilan tinggi yang didasarkan pada pengetahuan teoritis dan sistematis; kedua, pemberian jasa dan pelayanan yang altruitis, artinya lebih berorientasi kepada kepentingan umum dibandingkan dengan kepentingan pribadi; ketiga, adanya pengawasan yang ketat atas perilaku pekerja melalui kode-kode etik yang dihayati dalam proses sosialisasi pekerjaan, dan keempat, suatu sistem balas jasa (berupa uang, promosi, jabatan dan kehormatan) yang merupakan lambang prestasi kerja. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi.

Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana

semula. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi maka kemampuan disini merupakan kekuatan yang ada didalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang.

Apa yang dikemukakan oleh Oemar Hamalik (2000 : 7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme kerja pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek :

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi hereditas yang bersifat dinamis yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain : daya mengingat, daya berpikir, bakat dan minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalisme atau Vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu dengan kemampuan dan keterampilan itu dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula. Misalnya tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seharusnya bekerja dalam bidang pekerjaan elektronik bukan bekerja sebagai tukang kayu untuk bangunan.
4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek Personal, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi tinggi.
6. Aspek Produktifitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil, dan memberikan hasil dari pekerjaannya baik kuantitas maupun kualitas.



### 2.1.2. Indikator Sikap Profesionalisme Kerja Pegawai

Menurut Atmosoeparto dalam Agung Kurniawan (2005: 74) adapun yang menjadi indikator-indikator dari sikap profesionalisme kerja pegawai adalah sebagai berikut:

#### 1. Kompetensi aparatur

Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*) yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*) dan keahlian (*skill*) dalam mengerjakan pekerjaan yang ditanggung jawabnya yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tuntutan pekerjaannya sebagai pegawai negeri; keterampilan tertentu (spesialisasi kerja) yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaan yang ditanggung jawabnya yang ada di dalam diri pegawai yaitu tersedianya modal kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya; serta ditunjang dengan tingkat pengalaman (*experience*) dalam melaksanakan tugas yang diberikan yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu dimana pengalaman kerja berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan orang yang mempunyai kematangan pengalaman pekerjaan yang tinggi dalam bidang tertentu untuk melakukan tugas-tugas tertentu tanpa arahan dari orang lain, secara kejiwaan pengalaman kerja yang matang dalam suatu bidang tugas akan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab dan percaya diri.

#### 2. Loyalitas atau kesetiaan

Berhubungan dengan disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pekerjaan yang dikerjakan, menaati segala peraturan organisasi yang melandasi pekerjaan yang berlaku/diberikan, melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh atasan

dan berkaitan erat dengan pemberi pelayanan yang tidak membedakan atas dasar golongan tertentu. Loyalitas atau kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Loyalitas atau kesetiaan terkait dengan ketersediaan pegawai untuk membantu sesama rekan kerja.

### 3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yaitu kerangka kerja yang ada yang sudah efektif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi atau pimpinan memberikan pengarahan langsung tentang penyelesaian pekerjaan berdasarkan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan agar tercapai tujuan organisasi. Budaya organisasi yang pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Budaya harus sejalan dengan tindakan organisasi pada bagian lain, seperti merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan bahkan sebenarnya bila budaya tidak sejalan dengan tugas-tugas ini, maka organisasi akan menghadapi masa sulit

4. Performansi (*performance*) Performansi dapat diartikan menjadi pelaksanaan kerja, target dalam penyelesaian pekerjaan yang diberikan dalam pelayanan kepada masyarakat, keinginan pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan prestasi kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja. Performansi mempunyai hubungan erat dengan produktivitas karena merupakan indikator

dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktifitas yang tinggi dalam organisasi.

5. Akuntabilitas (*Accountability*) Aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan. Akuntabilitas pegawai dapat dilihat dari kinerja pegawai yaitu integritas (selalu memegang kode etik) yang ditetapkan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan, ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, kelengkapan saran dan prasana, kejelasan peraturan dan kedisiplinan; pemungutan biaya pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (pemungutan biaya lain di luar dari ketentuan yang telah ditetapkan); dan produk pelayanan publik.

### **2.1.3. Ciri- Ciri Sikap Profesionalisme**

Menurut Hamzah, dalam Sofyandi(2007:74, ada empat ciri-ciri yang bisa ditengarai sebagai petunjuk atau indikator untuk melihat tingkat profesionalitas seseorang, yaitu :

1. Penguasaan ilmu pengetahuan seseorang dibidang tertentu, dan ketekunan mengikuti perkembangan ilmu yang dikuasai.
2. Kemampuan seseorang dalam menerapkan ilmu yang dikuasai, khususnya yang berguna bagi kepentingan sesama.
3. Ketaatan dalam melaksanakan dan menjunjung tinggi etika keilmuan, serta kemampuannya untuk memahami dan menghormati nilai-nilai sosial yang berlaku dilingkungannya.
4. Besarnya rasa tanggung jawab terhadap Tuhan, bangsa dan negara, masyarakat, keluarga, serta diri sendiri atas segala tindak lanjut dan perilaku

dalam mengemban tugas berkaitan dengan penugasan dan penerapan bidang ilmu yang dimiliki. Namun secara level organisasi,

Menurut Martin Jr (dalam Kurniawan, 2005:75) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya :

1. *Equality*

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.

2. *Equity*

Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.

3. *Loyalty*

Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

4. *Accountability*

Setiap aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

## **2.2. Pelayanan Publik**

### **2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah 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. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

### **2.2.2. Jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administratif  
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat

Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penganggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

### 2.2.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).



#### 2.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz dan Hardiansyah (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.

- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

#### **2.2.5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- a. **Transparasi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

1. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan.

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan. Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23).

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang 22 tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar hukum
2. Persyaratan;
3. Prosedur Pelayanan;
4. Waktu penyelesaian;
5. Biaya pelayanan;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Kompetensi petugas pelayanan;
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern;
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayanan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan

masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

### **2.3. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Kadir (2015: 105), pelayanan publik yang menjadi focus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah

Suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Menurut A. S. Moenir (2006:204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka

akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :
  - a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya



memiliki inner beauty yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dillengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

2. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
  - b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
  - c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
  - d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
- a. Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
  - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan
  - d. Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.
4. *Dimensi Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
- a. Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
  - b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.
5. *Dimensi Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :
- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
  - b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan

merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

- c. Tidak diskriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
- d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani;

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Menurut Kadir (2015: 140), secara teoritis tujuan pelayanan publik dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan serta mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lainnya.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **2.4. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kustaningsih, dkk tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro dan menganalisis pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser. Jenis penelitian ini ialah penelitian asosiatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 44 orang responden yang merupakan masyarakat dari wilayah Kecamatan Kuaro. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan diantaranya observasi, dokumentasi dan kuesioner. Alat pengukur data menggunakan skala likert. Dan analisis data yang

digunakan adalah regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser dengan koefisien korelasi sebesar 0,71 serta  $t_{hitung} 6,53 \geq t_{tabel} 2,018$ . Melalui analisis regresi sederhana diperoleh hasil koefisien regresi profesionalisme kerja pegawai sebesar 0,499 yang artinya setiap perubahan pada profesionalisme kerja pegawai maka pelayanan publik pun akan mengalami perubahan sebesar 0,499. Berdasarkan hasil perhitungan dengan uji f diperoleh  $f_{hitung} 42,72 \geq f_{tabel} 4,07$ . Artinya bahwa penelitian menerima  $H_1$  terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser.

Penelitian terdahulu juga dilakukan Ayu Retno Kumala, dkk 2013. Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah ada pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap yang dimana dalam suatu organisasi pemerintahan tentu perlu adanya peningkatan profesionalisme dari setiap lini pegawainya untuk mendapatkan hasil pelayanan yang berkualitas khususnya dalam pelayanan kepada pasien rawat inap yang selama ini sangat dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Profesionalisme dapat diukur melalui dua indikator yaitu kemampuan pegawai, dan etika profesi pegawai. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator kualitas pelayanan yaitu Team Work (Kerja Tim), Kesesuaian Skill Dengan Pekerjaan, Perasaan Tertekan Dalam Bekerja, Konflik Batin, dan Keraguan Dalam Tugas. Penelitian ini



menggunakan jenis korelasi lebih tepatnya asosiatif simetris atau penelitian yang menghubungkan antara dua variabel atau lebih, dari jenis data yang telah dikumpulkan penelitian ini memiliki jenis data kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan propotional sampling dijadikan sampel penelitian yang berjumlah 219 pegawai. Dalam hal ini setelah data terkumpul maka analisis dengan metode statistik non parametrik, penulis menggunakan analisis Chi Square. Selanjutnya dari analisis data adalah pengukuran taraf signifikan dari hasil penelitian, menentukan taraf signifikan adalah 95% dengan taraf kesalahan 5%. Sedangkan hasil tingkat signifikasi menunjukkan bahwa ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima yaitu ada pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo, hal ini berarti tingkat pengaruh yang diperoleh antara dua variabel memiliki tingkat keeratan tinggi. Kesimpulan dari penelitian mengatakan bahwa teori yang telah di uji dalam penelitian ini membuktikan adanya pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap di Kabupaten Situbondo, pernyataan tersebut didukung dari hasil kajian di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo.

## 2.5. Hipotesis

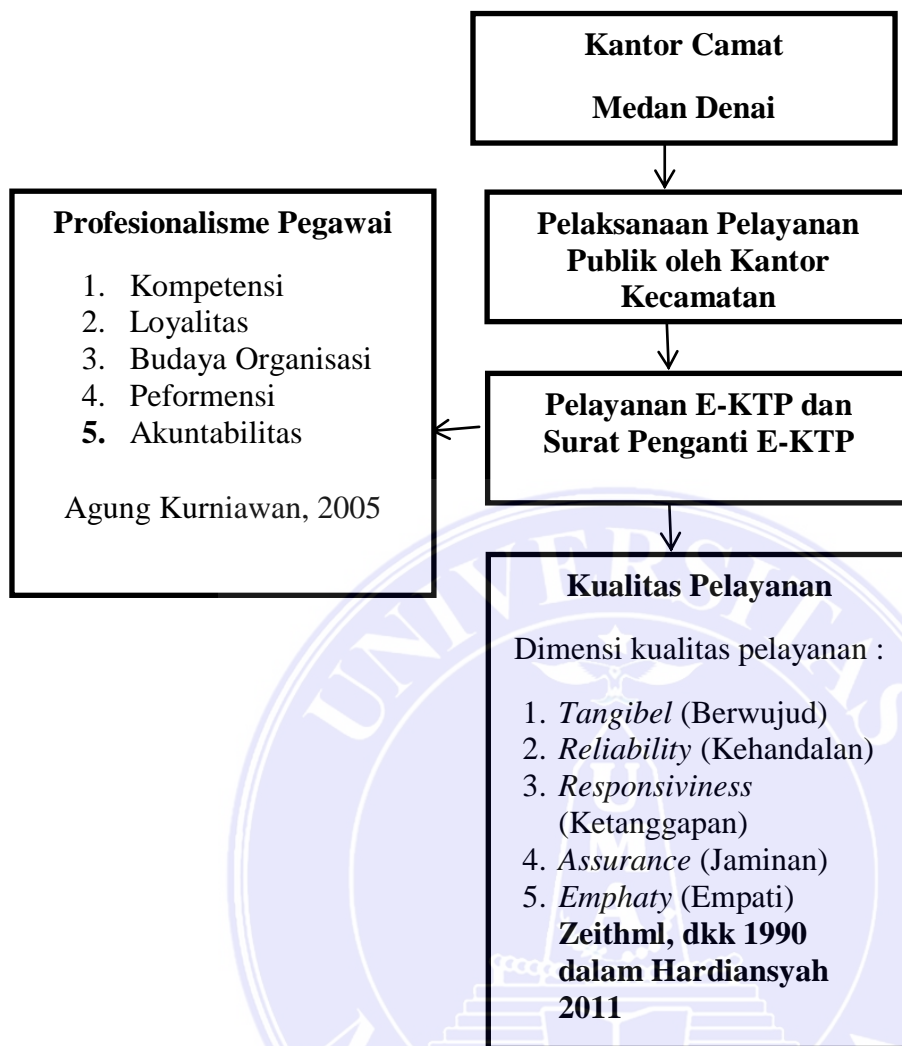
Menurut Sugiono (2005:70), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh sebab itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Maka dari rumusan masalah dan kerangka teori yang dikemukakan diatas, penulis menurunkan hipotesa penelitian sebagai berikut :

- a. Hipotesis Alternatif atau hipotesis kerja (H1) Terdapat pengaruh antara profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan
- b. Hipotesis Nol (Ho) Tidak terdapat pengaruh antara profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.

## 2.5. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Profesional pegawai negeri sipil akan menentukan kinerja, dimana kinerja tersebut ditunjukkan kepada kualitas pelayanan untuk masyarakat dan selanjutnya akan menentukan tingkat prestasi kerja. Oleh karena itu profesional memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya pada kantor camat yang berfungsi sebagai unit pelayan langsung kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan langsung yang terbaik kepada masyarakat, sehingga pada hal ini profesional kerja perlu mendapat perhatian.



**Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Adapun metode korelasional adalah metode penelitian yang meneliti hubungan antara variable-variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variable yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variable yang lain.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah Kantor Camat Medan Denai, Kota Medan yang beralamat Jl. Pancasila No.96, Tegal Sari Mandala III, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara 20226. Waktu penelitian dilaksanakan pada Desember 2018-Januari 2019.

#### **3.3. Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1. Populasi**

Menurut Sugiono (2005 : 90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Maka yang menjadi Populasi dalam penelitian ini masyarakat Kecamatan Medan Denai.

### **.3.2. Sampel**

Sedangkan menurut Sugiyono ( 2004 : 91) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut Arikunto ( 2004: 109) sampel ialah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Medan Denai menggunakan sampling insidental, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, dan bila orang itu dipandang cocok sebagai sumber data dan untuk sampel dari masyarakat ini ditetapkan 30 orang.

Sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto (2004: 110) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

### **3.3. Teknik Pengumpulan**

Data Untuk memperoleh data atau informasi, keterangan-keterangan data yang diperlukan, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data Primer Yaitu perolehan data melalui kegiatan penulis langsung kelokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti, kegiatan ini dilakukan dengan cara :
  - a. Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan (angket) kepada responden. Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan tertutup, responden memilih jawaban yang telah disediakan.
  - b. Observasi yaitu pengumpulan data malalui pengamatan secara langsung kelokasi penelitian

2. Data sekunder yaitu, cara pengumpulan data melalui studi kepustakaan, dokumentasi, dan bahan lain yang relevan dengan objek penelitian.

### 3.4. Definisi Operasional

Menurut Singarimbun (2008:67), definisi operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variable sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa kedalam variable-variabel tersebut. **Variabel bebas** adalah **variabel** yang mempengaruhi. Sedangkan **variabel** terikat adalah **variabel** yang dipengaruhi. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas (X), profesionalisme kerja pegawai diukur dengan indikator, sebagai berikut :

- a. *Equality*

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial.

- b. *Equity*

Perlakuan yang sama kepada masyarakat dan adil secara merata.

- c. *Loyalty*

Kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain

dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

d. *Accountability*

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari perkataan “saya sekedar melaksanakan perintah atasan.”

2. Variabel terikat (Y), yaitu kualitas pelayanan publik dengan indikatornya :

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Merupakan bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

c. Keandalan (*Reability*)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik.

d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

Merupakan pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Ada beberapa beberapa komponen yang antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. Empati (*Empathy*)

Merupakan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Ada dua macam teknik pengumpulan data yang penulis pergunakan dalam penelitian ini yakni :

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang penulis pergunakan dalam penelitian yaitu :

- a. Pengamatan (*observasi*) yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati, mencatat gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian.
- b. Wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan responden.



- c. Kuesioner, dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dari responden melalui daftar pertanyaan tertutup yang diajukan.

Dalam daftar pertanyaan tersebut telah ditentukan alternatif jawaban.

## 2. Data Sekunder

Penelitian dilakukan melalui penelaahan buku-buku/ referensi, jurnal ilmiah, yang berguna secara teoritis, peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah dan dokumen-dokumen.

### 3.6. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif ini adalah tipe penelitian dengan menggunakan angka-angka. Menurut Sugiono (2010: 228), mengatakan bahwa untuk menguji hipotesis dan menganalisa data penelitian yang bersifat hubungan. maka dapat di analisa dengan menggunakan korelasi produk moment teknik ini untuk menguji hipotesis.

Rumus koefisien korelasi produk moment ( Sugiyono, 2012 : 183) :

$$r^{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2) - (\Sigma y^2)}}$$

Keterangan :  $r^{xy}$

$r^{xy}$  : Koefisien korelasi antara x dan y

X : Variabel bebas “Profesional Pegawai”

Y : Variabel terikat “Kualitas Pelayanan”

n : jumlah responden.

**Tabel 3.1**  
**Interval Tingkat Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2012 : 184)

untuk menguji tingkat signifikan hubungan antara kedua variabel digunakan kaji t, sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Pada taraf signifikan dan derajat kebebasan dk = n-2, maka dapat dilihat dari pengujian hipotesis penelitian dan melihat signifikan variabel bebas terikat dengan ketentuan sebagai berikut :

- Bila t dihitung > t tabel, maka ada pengaruh signifikan antara x dan y
- Bila t di hitung < t tabel , maka tidak ada pengaruh antara x dan y

Untuk melihat besarnya kontribusi pengaruh variabel bebas dan variabel terikat di gunakan Uji Determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$n = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D : Koefisien determinasi

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara variabel x dengan y

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian, maka bab terakhir ini akan disampaikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh profesional kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Medan Denai memiliki hubungan yang signifikan. Hasil perhitungan rumus korelasi product moment diperoleh nilai korelasi sebesar 0,009 sedangkan menurut nilai r tabel dengan nilai  $N = 30$  pada taraf kesalahan 5% adalah 0,349. dengan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) mempunyai hubungan yang positif dan signifikan. kemudian hasil r hitung di konsultasikan dengan tabel interpretasi yang berada pada antara 0,40-5,99 yang menyatakan hubungan antara kedua variabel pada level yang sedang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sesuai terhadap hipotesis yang di ajukan profesional kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Medan Denai memiliki hubungan yang signifikan.
2. Hasil nilai r hitung dimasukkan dalam rumus t, yaitu dengan hasil nilai t hitung adalah 11,03 sedangkan nilai t pada taraf signifikan 2% yaitu sebesar 2,457. Dengan demikian keadaan hasil nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel, maka dapat dikatakan keabsahan signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat terdapat pengaruh yang signifikan.
3. Sesuai hasil pada uji determinan, hasilnya menunjukkan bahwa profesional kerja terhdap kualitas pelayanan sebesar 22%, kualitas pelayanan dapat

dipengaruhi oleh profesionalisme kerja pegawai. Sedangkan yang 78% lagi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## 5.2. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penting bagi pegawai untuk dapat mempertahankan sikap profesionalisme dalam bekerja berdasarkan keahlian, kemampuan, teknik dan prosedur agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan khususnya mahasiswa.
2. Hendaknya pegawai dapat menerapkan karakteristik profesionalisme pegawai yaitu: *Equality, Equity, Loyalty*, dan *Accountability* yang semuanya tersebut harus dapat dilaksanakan dengan baik agar para pelanggan puas dan merasa terpenuhi dari apa yang mereka inginkan.
3. Dapat lebih meningkatkan lagi profesionalisme kerja khususnya bagian akademik untuk pelayanan mahasiswa diantaranya: ketepatan waktu dalam memulai kerja dan mengakhiri kerja, kejelasan informasi yang diberikan, kualitas pelayanan, dll.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Atik Purwandi. 2008. *Konsep Kebidanan Sejarah & Profesionalisme*. Jakarta: Kedokteran EGC
- Hamalik, Oemar. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Herman, Sofyandi.2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Graha Ilmu
- Kadir. Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan Dharma Persada
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara*
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- \_\_\_\_\_.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Payaman J. Simanjuntak. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Ramelan, Rahardi. 1994. *Konsepsi dan Strategi Peningkatan Produktivitas Nasional*. Jakarta: Lembaga SIUP.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Ravianto, J. 1986. *Produktivitas Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Lembaga SIUP.

Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Soraya Rani. 2016. Profesionalisme *Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Kptsp) Kabupaten Tanggamus Dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU)*. Skripsi. Universitas Bandar Lampung. <http://digilib.unila.ac.id>. Diakses pada 22 Desember 2017

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES

Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, Eddy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group Tunggal,

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

## **Jurnal**

Harry Kustianingsih. Abdullah karim. Dini Zulfiani. 2018. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser. eJournal Administrasi Negara, Volume 6, Nomor 2, 2018 : 7239-7252 ISSN 2541-674x, [ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id)

Ayu Retno Kumala Dewi. Inti Wasiati,. A. Kholiq Azhari. 2013. Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. Jurnal. Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)

## **Peraturan-Peraturan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Publik Pada Kecamatan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan



## DAFTAR KUESIONER

# PENGARUH PROFESIONAL KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MEDAN DENAI KOTA MEDAN

### I. Petunjuk Pengisian

- a. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dan seluruh alternatif jawabannya.
- b. Jawablah pertanyaan tersebut dengan cara menyilangi salah satu jawaban yang menurut bapak/ibu benar
- c. Peneliti sangat mengharapkan semua pertanyaan dijawab dengan jujur, benar, dan jelas.
- d. Berikan penjelasan terhadap jawaban yang dipilih

### II. Identitas Responden

1. Nama:
2. Usia:
3. Jenis kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir
  - a. Tidak sekolah
  - b. Tamat SD
  - c. Tamat SLTP/Sederajat
  - d. Tamat SLTA/Sederajat
  - e. Diploma
  - f. Sarjana

### KETERANGAN:

Kualitas Layanan :

SS = Sangat Setuju

B= Setuju

CB= Setuju

TB = Tidak Setuju



STB: Sangat Tidak Setuju

**Profesionalisme (X)**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik dengan bidang pekerjaan yang dijalankan					
2	Pegawai mengetahui materi pekerjaan dengan baik					
3	Pegawai memiliki pengalaman kerja yang cukup baik					
4	Pengalaman kerja yang dimiliki sangat membantu dalam menjalankan pekerjaan yang dilakukan					
5	Kemampuan untuk melaksanakan dan menganalisa tugas dengan baik dan ketrampilan menggunakan peralatan kantor					
6	Memiliki kemampuan dalam mengendalikan emosi diri agar terhindar dari berbuat sesuatu yang negatif					
7	Memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi berbagai situasi dalam pekerjaan					
8	Memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan					
9	Memiliki kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja sama					
10	Sikap disiplin dan memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan tugas pelayanan					

**Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Penggunaan nomor antrian dan raungan nyaman pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan					
2	Kerapian atribut (seragam) dan penampilan yang di pakai petugas dalam melayani sopan dan rapi					
3	Kecermatan dan solusi yang diberikan petugas dalam melayani petugas Kecamatan					
4	Cara berkomunikasi kepada Masyarakat dan Penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan					
5	Sikap tanggap petugas dalam mengatasi keluhan Masyarakat					
6	Petugas terampil dalam melayani Masyarakat yang melakukan pelayanan					
7	Petugas mampu menjamin ketepatan waktu penerbitan dokumen					
8	Petugas mampu menjamin keamanan dokumen					
9	Sikap petugas menghormati Masyarakat yang melakukan pelayanan					
10	Petugas memberikan perhatian kepada Masyarakat yang melakukan pelayanan					

**\*Sekian dan Terimakasih\***