

**PROFESIONALISME APARATUR DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KELURAHAN  
KAMPUNG BULANG**

**SKRIPSI**

**INDAH FEBRIANI**

**17612074**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2021**

**PROFESIONALISME APARATUR DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KELURAHAN  
KAMPUNG BULANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

OLEH:

**NAMA : INDAH FEBRIANI**

**NIM : 17612074**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI**

**PROFESIONALISME APARATUR DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN  
KAMPUNG BULANG**

Diajukan Kepada:

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang

Oleh :

NAMA : INDAH FEBRIANI  
NIM : 17612074

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

**Risnawati, S.Sos., M.M**  
NIDN. 1025118803/Asisten Ahli

**Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M**  
NIDN. 1029127202/Lektor

Menyetujui,  
Ketua Program Studi,

**Dwi Septi Haryani, S.T., M.M**  
NIDN. 1002078602/Lektor

**Skripsi Berjudul**

**PROFESIONALISME APARATUR DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
PELAYANA PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN  
KAMPUNG BULANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : INDAH FEBRIANI

NIM : 17612074

Telah di Pertahankan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Dua Belas  
Agustus Tahun Dua Ribu Dua Satu dan Dinyatakan  
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

**Risnawati, S.Sos., M.M**  
NIDN. 1025118803/Asisten Ahli

Sekretaris,

**Armansyah, S.E., M.M**  
NIDN. 1010088302/Asisten Ahli

Anggota,

**Maryati, S.P., M.M**  
NIDN. 1007077101/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 16 Agustus 2021  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,  
Ketua,

**Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA.**  
NIDN. 1029127801/Lektor

## **PERNYATAAN**

Nama : Indah febriani  
NIM : 17612074  
Tahun Angkatan : 2017  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,39  
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1  
Judul Skripsi : Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya  
Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor  
Kelurahan Kampung Bulang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 16 Agustus 2021

Penyusun,

**INDAH FEBRIANI**

**NIM: 17612074**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Alhamdulillah wassyukurillah wanikmatullah warahmatullah**

Sujud syukurku kusembahkan kepada-Mu ya Allah yang maha pengasih lagi  
maha penyayang.

**Shalawat beserta salam kuhadiahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.**

**Allahummahsolli'allahmuhammad wa'alalihimuhammad**

Sebagai tanda syukur dan terimakasih yang tak terkira, dan tanpa dibalas  
dengan apapun

Aku persembahkan skripsi ini untuk keluarga ku tersayang terutama untuk  
kedua orangtua yang tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang dan  
semangat, serta selalu mendoakan kesuksesan anaknya baik di dunia maupun  
di akhirat. Dan untuk teman dan orang tersayang yang selalu bersedia  
memberikan semangat, motivasi, dan selalu mendengar keluh kesah ku selama  
ini hingga sampai meraih gelar sarjana.

Dan dengan bangga ku persembahkan skripsi ini kepada Almamaterku  
**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang**

## **HALAMAN MOTTO**

“Lebih sabar lagi, nikmati prosesnya, insya allah bahagia”

**Allah SWT berfirman:**

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

**(Qs. Al-Insyirah 94:5-8)**

“hai orang-orang yang berfirman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (diperbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada allah, supaya kamu beruntung”

**(Q.S Ali `Imran: 200)**

“Karena di setiap proses dan kesulitan yang kita jalani hari ini, akan menjadi pengalaman baik untuk kita ingat di puncak kebahagiaan nanti”.

“Tetaplah berusaha dan berfikir positif”

**‘INDAH FEBRIANI’**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kampung Bulang”

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai.

Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Ibu Charly Marlinda, SE. M. Ak. CA selaku Ketua Sekolah Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE. M. Si. Ak. CA selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE. M. Si. Ak. CA selaku wakil ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ir. Imran Ilyas, M.M selaku wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M. selaku ketua Program Studi Maajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.



6. Ibu Risnawati, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan kesabaran dalam memberi arahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
7. Ibu Evita Sandra, S.Pd. Ek., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dan kesabaran dalam memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga terselesaikan skripsi penelitian ini.
8. Orangtua dan keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman-temanku satu bimbingan skripsi, yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Orang tersayang yang selalu meberikan semangat dan motivasi serta menjadi tempat untuk mendengar keluh kesah dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi semua pemaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, khususnya Mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Tanjungpinang 16 Agustus 2021

Penulis

INDAH FEBRIANI  
NIM. 17612074

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b>	
<b>Lembar Pengesahan</b>	
<b>Lembar Pengujian Komisi ujian</b>	
<b>Lembar Pernyataan</b>	
<b>Lembar Persembahan</b>	
<b>Halaman Motto</b>	
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>ix</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1 Kegunaan Ilmiah .....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	10
2.1.1.1 Fungsi Manajemen .....	11
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .	11
2.1.2.2 Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14

2.1.3	Profesionalisme Aparatur Pemerintah .....	16
2.1.3.1	Pengertian Profesionalisme .....	16
2.1.3.2	Karakteristik Profesionalisme .....	17
2.1.3.3	Faktor Pendukung Sikap Profesionalisme .....	18
2.1.3.4	Indikator Profesionalisme .....	20
2.1.4	Pelayanan Publik .....	23
2.1.4.1	Pengertian Pelayanan Publik .....	23
2.1.4.2	Standar Pelayanan Publik .....	24
2.1.4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	25
2.2	Kerangka Pemikiran .....	27
2.3	Penelitian Terdahulu .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	33
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	34
3.2.1	Data Primer .....	34
3.2.2	Data Skunder .....	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.3.1	Observasi .....	35
3.3.2	Wawancara .....	35
3.3.3	Dokumentasi .....	36
3.4	Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1	Populasi .....	36
3.4.2	Sampel .....	37
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	37
3.6	Teknik Pengolahan Data .....	38
3.6.1	Reduksi Data .....	38
3.6.2	Penyajian Data .....	39
3.6.3	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi .....	39
3.7	Teknik Analisis Data .....	39
3.7.1	Uji Kredibilitas .....	40
3.7.1.1	Tringulasi .....	40

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

4.1	Gambaran Umum .....	41
4.1.1	Gambaran Umum Kantor Kelurahan Kampung Bulang .	41
4.1.2	Visi Kantor Kelurahan Kampung Bulang.....	41
4.1.3	Misi Kantor Kelurahan Kampung Bulang.....	41
4.1.4	Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Kampung Bulang .	43
4.1.5	Tugas pokok dan fungsi Kantor Kelurahan Kampung Bulang	44
4.2	Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	46
4.2.1	Reduksi Data.....	48
4.2.2	Penyajian Data .....	68
4.2.3	Penarikan Kesimpulan .....	72
4.3	Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	75
4.3.1	profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik .....	75

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	83
5.2	Saran .....	84

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## ***CURRICULUM VITAE***

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.	Definisi Operasional Variabel .....	37
2.	Jadwal Penelitian.....	41
3.	Rekapitulasi Wawancara Indikator Kompetensi .....	49
4.	Rekapitulasi Wawancara Indikator Efektivitas .....	55
5.	Rekapitulasi Wawancara Indikator Efisiensi .....	60
6.	Rekapitulasi Wawancara Indikator Bertanggung Jawab .....	64
7.	Penyajian Data Wawancara.....	69
8.	Penyajian Data Observasi .....	71
9.	Penyajian Data Dokumentasi .....	72

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.	Kerangka Pemikiran .....	27
2.	Struktur Organisasi .....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	: Pedoman Wawancara
Lampiran 2	: Lembar Observasi
Lampiran 3	: Hasil Wawancara
Lampiran 4	: Dokumentasi Penelitian
Lampiran 5	: Surat Keterangan Dari Objek Penelitian
Lampiran 6	: Plagiarism

## ABSTRAK

### PROFESIONALISME APARATUR DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KAMPUNG BULANG

Indah Febriani, 17612074, Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.  
[Indahfebriani088@gmail.com](mailto:Indahfebriani088@gmail.com)

Dalam penelitian ini merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Kampung Bulang. Yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Profesionalisme Aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Bulang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 20 orang dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Yang terdiri dari, 1 Lurah dan 4 Pegawai dari masing-masing tupoksi dan 3 Masyarakat Kelurahan Kampung Bulang. Teknik sampel yang digunakan yaitu purposive sampling.

Berdasarkan Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa masih terdapat pegawai yang memiliki tingkat pendidikan menengah atas tetapi hal tersebut dapat diatasi dengan memberikan kesempatan yang besar kepada pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan lebih tinggi. dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, dilihat dari sistem pelayanan masih dikategorikan belum baik, karena masih ada pegawai yang tidak berada ditempat padahal belum waktu istirahat. Hal itu membuat pelayanan menjadi terhambat. Adapun faktor penghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kampung Bulang, antara lain sarana prasarana kurang memadai, terbatasnya anggaran dana untuk memperbaiki sarana/fasilitas kerja, dan sistem input data yang sering eror.

*Kata kunci : Profesionalisme, Aparatur, Pelayanan Publik*

Dosen Pembimbing : 1. Risnawati, S.Sos., MM  
2. Evita Sandra, S.Pd.Ek., MM



## **ABSTRACT**

### **PROFESSIONALISM OF THE APPARATUS IN THE EFFORT TO IMPROVE PUBLIC SERVICES IN THE KELURAHAN OFFICEBULANG VILLAGE**

Indah Febriani, 17612074, Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang  
Indahfebriani088@gmail.com

*In this study is the result of research conducted at the Village Office of Kampung Bulang. Which aims to find out how the professionalism of the apparatus in an effort to improve services at the village office of the village of Bulang.*

*The method used in this study is a descriptive qualitative approach. The population in this study were 20 people and the samples in this study were 8 people. Which consists of, 1 Lurah and 4 employees from each tupoksi and 3 people from the village of Bulang village. The sampling technique used is purposive sampling.*

*Based on the results of this study, it can be concluded that there are still employees who have a high school education level but this can be overcome by providing great opportunities for employees who want to continue their higher education. in an effort to improve public services, judging from the service system it is still categorized as not good, because there are still employees who are not in place even though it is not time for rest. This hampers the service. The inhibiting factors in efforts to improve public services at the village office in the village of Bulang include inadequate infrastructure, limited budget funds to improve work facilities/facilities, and data input systems that often have errors.*

*Keywords: Professionalism, Apparatus, Public Service*

*Lecturer Adviser :*

1. Risnawati, S.Sos., MM
2. Evita Sandra, S.Pd.Ek., MM

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada peraturan pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah dan permendagri Nomor 57 tahun 2007 mengenai petunjuk ahli penataan organisasi perangkat daerah, dalam hal ini di masing-masing wilayah membentuk bermacam organisasi daerah untuk melaksanakan otonomi dalam mewujudkan kemajuan dan kesejahteraan rakyat pada suatu daerah. Implementasi peraturan pemerintah akan sangat berpengaruh pada struktur kelembagaan pemerintah di daerah, hal ini akan menentukan nasib pemerintah daerah dan rakyat daerah. Sebab apabila pemerintah daerah benar-benar mewujudkan keinginan dalam memberdayakan rakyat, maka akan terwujudnya suatu kemajuan didalam pemerintahan itu sendiri. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk semua kebutuhan seperti surat perijinan, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan sebagainya. Sistem pemberian pelayanan yang baik akan dapat dilihat dari sikap profesionalisme itu sendiri.

Kelurahan merupakan salah satu faktor yang tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilaksanakan dengan cekatan, aman dan benar. Karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak mengharuskan aparatur pemerintah yang berada pada kelurahan itu untuk tetap meningkatkan profesionalisme dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan

peluang, pemerintah yang baik (*good govermance*) adalah hal utama yang paling sering muncul dalam administrasi publik. Penyelenggaraan otonomi daerah merupakan hal utama yang dalam meningkatkan pelayanan publik, untuk memajukan kesejahteraan masyarakat daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 dalam pasal 127 tentang pemerintahan daerah yaitu sebuah Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang memperoleh perlimpahan pelaksanaan tugasnya dari Bupati/Walikota. Kelurahan Kampung Bulang merupakan salah satu Kelurahan yang berada di Pemerintah Kota Tanjungpinang dan memiliki fungsi dan tugas dalam menyelenggarakan urusan pemerintah, kemasyarakatan, dan pembangunan, melaksanakan pelayanan dan ketertiban secara umum dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh Walikota.

Berdasarkan uraian di atas memberikan pengertian mengenai penempatan kelurahan sebagai suatu wilayah kerja yang memiliki organisasi pemerintahan di bawah kecamatan. Kelurahan adalah gabungan dari beberapa masyarakat yang membentuk suatu daerah demi melancarkan perekonomian masyarakat maupun hubungan antar masyarakat itu sendiri. Sehingga pembentukannya sudah dijelaskan dalam peraturan pemerintah. Dengan begitu fungsi kelurahan sebagai penyelenggaraan urusan pemerintah dalam melaksanakan pemberdayaan dan pelayanan publik kepada masyarakat. Kelurahan adalah unsur lini yang kewilayahan kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sebagai organisasi publik yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan.

Profesionalisme merupakan suatu cerminan keterampilan dan keahlian, professional ini dapat diimbangi dengan tingkat pengetahuan dan pendidikan. Profesionalisme keunggulan kompetitif, dan etos kerja yang tinggi adalah bekal untuk menjalankan tugasnya dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat. Kemampuan kerja yang sangat terbatas membuat aparatur kurang kompetitif dalam melayani masyarakat, sehingga hal tersebut membuat masyarakat menganggap bahwa aparatur pemerintah tidak bekerja dengan baik dari segi pelayanan. Sebuah organisasi yang professional akan dapat mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien bila sudah memberikan pelayanan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP). Dalam hal ini organisasi yang dimaksud adalah kelurahan kampung bulang sebuah organisasi yang tidak terlepas dari tujuannya untuk memberikan pelayanan yang baik pasti mengharapkan sarana dan prasarana yang dapat dipercaya.

Menurut Hanibe *et al* (2018) mengatakan seorang aparatur pemerintah dapat dikatakan profesionalisme jika memiliki kompetensi, kemampuan kerja, dan skill dalam menjalankan tugas utamanya. Pada dasarnya profesionalisme merupakan suatu komitmen individu dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat yang membutuhkan hasil kerja yang dilakukan oleh aparatur. Seorang aparatur harus memiliki sikap profesionalisme yang merupakan memang tuntutan kerja seperti tugas, pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab yang wajib dilakukan dalam memberikan pelayanan publik. mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam upaya menanggapi perubahan lingkungan strategis yang cepat berubah-ubah, baik dalam lingkungan internal maupun

lingkungan eksternal sebuah organisasi. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi yang sedang berlangsung yang tidak bisa dicegah dan dihindari lagi.

Dari observasi awal yang penulis lakukan penelitian di Kelurahan Kampung Bulang, bahwa Aparatur pemerintah pada Kelurahan Kampung Bulang dalam pelayanan publik masih sangat berbelit-belit dan lambat. Hal seperti ini terjadi karena masyarakat masih di posisikan sebagai pihak “melayani” bukan dilayani. Kurangnya profesionalisme aparatur dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat memberikan dampak buruk terhadap tingkat pencapaian pelayanan publik bagi kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Loyalitas yang dimiliki aparatur masih terlalu kaku akibatnya kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang melaksanakan transaksi administrasi di kantor kelurahan Kampung Bulang.

Pelayanan publik merupakan tugas yang wajib dilakukan aparatur pemerintah sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Dalam melakukan pekerjaannya harus berusaha dengan baik melayani kepentingan masyarakat dengan menaati peraturan yang sudah ada. Oleh sebab itu, pelayanan publik adalah hal utama yang mendasari untuk instansi pemerintahan salah satunya ialah kelurahan. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat mempunyai sebuah tanggung jawab dan kewajiban saat memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Untuk memberikan pelayanan yang baik, pemerintah membuat peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, maksud

dibuatnya peraturan ini untuk memberikan kejelasan hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pemberian pelayanan publik.

Pelayanan publik dari aparatur pemerintahan merupakan sesuatu yang penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, dalam hal ini perlunya kerja sama yang baik dalam menjalankan tugas mereka terutama dalam hal pelayanan. Membantu masyarakat yang kurang mengerti akan sebuah prosedur yang ada, kerjasama dan komunikasi yang baik akan membuat masyarakat mengerti akan langkah-langkah prosedur yang harus mereka ikuti, jika tidak adanya kerjasama dan komunikasi yang baik akan membuat masyarakat berasumsi bahwa aparatur pemerintahan dari segi pelayanan tidak menjalankan tugas nya dengan baik. Kepercayaan masyarakat kepada aparatur pemerintah untuk memenuhi pelayanan publik ditentukan dari sikap profesional yang dimiliki aparatur dalam menjalankan tugasnya. Hal yang dapat dilakukan untuk menciptakan sikap profesional yang berkualitas adalah dengan menerapkan sikap jujur, adil, transparan, dan bertanggungjawab. Suatu hal yang memang sudah ada pada diri setiap orang, tergantung lagi bagaimana diri sendiri untuk disiplin menerapkan pada pekerjaan yang telah siap mereka jalani.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Kelurahan Kampung Bulang bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan gambaran buruk bagi pemerintah. Kegiatan pelayanan yang diberikan kelurahan kampung bulang kepada masyarakat dinilai belum dilakukan dengan maksimal karena masih adanya aparatur yang tidak berada dikantor saat jam kerja, sehingga bagi masyarakat yang ada keperluan administratif atau pengurusan surat menyurat

mengeluh soal waktu pelayanan. Hal ini menjadi diluar harapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

Kebutuhan masyarakat merupakan kebutuhan yang tidak bisa dilakukan secara individu sehingga penyempurnaan kebutuhan masyarakat harus dilakukan oleh pemerintah. Hal ini menjadi sebuah tanggungjawab yang harus dilakukan pemerintah karena tugas utamanya adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan. Pemberian kebutuhan pelayanan dari pemerintah selalu menjadi perhatian publik dikarenakan kinerja pemerintah pada pelayanan publik terasa jauh dari harapan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat dan staf kelurahan kampung bulang bahwa masih ada kekurangan terkait profesionalisme yaitu aparatur yang belum menguasai kompetensi di bidangnya, aparatur pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. terkait dengan lamanya waktu penyelesaian, masih ada pegawai yang tidak berada di kantor di saat jam kerja, kurangnya respon yang baik dan ketidak ramahan pegawai dalam pelayanan saat masyarakat melakukan keperluan administrasi, adanya terjadi kesalahan dalam pembuatan surat/administrasi lainnya, sehingga membuat mutu pelayanan publik di Kantor Kelurahan semakin berkurang.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis dan penelitian lebih lanjut tentang fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan dalam sebuah usulan penelitian dengan judul **“Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kampungbulang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kampung Bulang?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui “Bagaimana Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kampung Bulang”.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat menjadikan sebagai bahan masukan dalam mata kuliah manajemen dan diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak.

### **1.4.1 Kegunaan Ilmiah**

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti untuk mengetahui profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik dan diharapkan penelitian ini dapat memperkaya ragam penelitian di Kantor Kelurahan Kampung Bulang.

### **1.4.2 Kegunaan praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Dapat menambah pengalaman dan pengetahuan secara langsung tentang bagaimana profesionalisme aparatur dapat meningkatkan pelayanan publik.



b. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi aparaturnya pemerintahan sebagai masukan dan pertimbangan tentang pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kampung Bulang.

c. Bagi Akademik

Di harapkan penelitian ini dapat menjadi ragam karya menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan penelitian ini diajukan lima bab yang diawali hal-hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan dan kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal yang berkaitan dengan judul yang disusun dengan sedemikian rupa. Adapun pembagian sistematika penulisan sebagai berikut

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari masalah penelitian yang dilakukan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini mencakup teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai tinjauan atau landasan teori yang diambil dari beberapa sumber literatur dan buku-buku rujukan yang

saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran dan penelitian terlebih dahulu.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pad bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, populasi, sampel dan pengujian kualitas data.

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

Pada bab ini meliputi gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan analisis penelitian dan pembahasan.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen**

Menurut Kristiawan (2017) Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengelola. Melalui sebuah proses Pengelolaan dilakukan berdasarkan urutan dan fungsi–fungsi dari manajemen. Manajemen merupakan melaksanakan sebuah pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh sekolah/organisasi yang dilakukan dengan cara sistematis dalam sebuah proses diantaranya yaitu manusia, uang, metode, material, mesin, dan pemasaran Rohiat (Puspitasari et al., 2021).

Menurut Griffin (Harahap & Amanah, 2018) Manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mencapai tujuan dari organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Hasibuan (2016) manajemen merupakan ilmu seni yang mengatur proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk tercapainya tujuan. Sedangkan menurut Terry Manajemen merupakan sebuah proses khusus yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Harahap & Amanah, 2018).

Berdasarkan definisi menurut para ahli di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah kemampuan seorang manajer dalam merencanakan sebuah kegiatan untuk mencapai tujuan.

### **2.1.1.1 Fungsi Manajemen**

Berikut ini fungsi-fungsi dari manajemen menurut Hasibuan (2016):

- 1 Perencanaan (*Planning*) merupakan fungsi manajemen yang berkaitan dengan memilih tujuan, kebijakan, prosedur dan program-program dari alternatif yang ada.
- 2 Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan sebuah proses pemilihan dan pengelompokan bermacam-macam aktivitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, menetapkan aktivitas, menyiapkan alat yang dibutuhkan dan menetapkan wewenang secara relatif kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas.
- 3 Pengarahan (*Directing*) yaitu membuat seluruh anggota kelompok agar ingin bekerjasama dengan perencanaan dan usaha pengorganisasian.
- 4 Pengendalian (*Controlling*) merupakan pengukuran dan perbaikan pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana yang sudah di buat dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.

### **2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

#### **2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Susan (2019) mengatakan bahwa secara umum, pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan seseorang yang bekerja sebagai pekerja pada

organisasi baik itu pada instansi maupun perusahaan yang dilatih dan kemampuannya sebagai fungsi asset perusahaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang didapat dalam sebuah organisasi, untuk semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum, sumber daya yang terdapat dalam sebuah organisasi bisa dikelompokkan menjadi dua macam yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non manusia, yang termasuk pada sumber daya non manusia yaitu modal, mesin, teknologi, bahan-bahan (material) dan lain-lain.

Menurut Dessler (2011) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan kebijakan dan praktek yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan, dan penilaian. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai dengan baik tujuan-tujuan individu maupun dari sebuah organisasi (Handoko, 2012)

Menurut Hasibuan (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dengan membantu mewujudkan tujuan dari karyawan, masyarakat dan perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) dimana secara bersama terdapat dua tujuan yang ingin dicapai, yaitu berupa tujuan untuk perusahaan dan karyawan (Mangkunegara, 2013).

Berdasarkan definisi-definisi menurut para ahli, maka dapat ditarik kesimpulan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu

bagian yang memiliki peran untuk mengatur, mengelola dan mengembangkan manusia dalam mewujudkan tujuan dari organisasi dan perusahaan.

#### **2.1.2.2 Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Nawawi (Yani, 2012) Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat memberikan manfaat baik untuk sebuah organisasi/perusahaan, berikut ini manfaat dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM):

1. Organisasi atau perusahaan akan memiliki system informasi Manajemen Sumber Daya Manuia (MSDM).
2. Organisasi atau perusahaan akan memilki hasil analisis pekerjaan/jabatan.
3. Organisasi atau perusahaan akan memiliki kemampuan dalam menyusun dan menetapkan perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).
4. Organisasi atau perusahaan akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas rekrutmen dan seleksi tenaga kerja.
5. Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan pelatihan secara efektif dan efisien.
6. Organisasi atau perusahaan akan dapat melakukan penilaian kerja secara efektif dan efisien.
7. Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan program dan pembinaan karier secara efektif dan efisien.
8. Organisasi atau perusahaan akan dapat menyusun skala upah (gaji) dan mengatur kegiatan berbagai keuntungan/manfaat lainnya dalam mewujudkan sistem balas jasa bagi para pekerja.

### 2.1.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (Susan, 2019) mengatakan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

#### 1. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu mewujudkan tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian.

#### 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Karena organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.

#### 3. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

#### 4. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, maka akan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

#### 5. Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

#### 6. Pengembangan.

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

#### 7. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan secara adil dan layak sesuai dengan prestasi kerjanya.

#### 8. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mengumpulkan kepentingan dan kebutuhan perusahaan agar terwujud kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan untuk karyawan.

#### 9. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap ingin bekerja sama.

Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai kepada internal dan eksternal konsistensi.



## 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang terpenting kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik akan sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan lembaga pendidikan dan norma-norma sosial .

## 11. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari sebuah perusahaan. Pemberhentian ini di sebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan lembaga pendidikan, kontrak kerja berakhir, pension dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh undang-undang No. 12 tahun 1964.

### **2.1.3 Profesionalisme Aparatur Pemerintah**

#### **2.1.3.1 Pengertian Profesionalisme**

Menurut Sedarmayanti (Damaiyanto *et al.*, 2015) Profesionalisme adalah sebuah sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaannya memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu yang dilakukan untuk sebuah pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan. Menurut Siagian (Damaiyanto *et al.*, 2015) Profesionalisme juga dapat diartikan sebagai keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, tepat waktu, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Profesionalisme menurut Dwiyanto (2011) 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.” Menurut Korten dan Alfonso (Marlianti, 2013) Profesionalisme dinilai dari keahlian yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang diberikan organisasi/perusahaan. Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang karena jika keahlian/kemampuan yang dimiliki seseorang tidak sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya dapat berdampak kepada kelancaran dari tujuan sebuah organisasi. Menurut Sedarmayanti menyatakan profesionalisme adalah dasar yang menempatkan birokrasi sebagai mesin yang efektif untuk pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja dengan baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas dan efisiensi serta bertanggung jawab (Oroh *et al.*, 2017).

Dapat disimpulkan bahwa Profesionalisme merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif kepada publik bukan hanya berdasarkan kecocokan keahlian pada tempat penugasan saja. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk mewujudkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

### **2.1.3.2 Karakteristik Profesionalisme**

Menurut Mertin Jr (Hanibe *et al.*, 2018) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Persamaan

Memberikan perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini berdasarkan bentuk perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.

2. Keadilan

Memberi perlakuan yang sama kepada masyarakat secara adil dan cukup. Untuk masyarakat yang pluralistic kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.

3. Loyalitas

Kesetian kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetian tersebut terikat satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang diberikan sepenuhnya kepada satu jenis kesetian tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

4. Akuntabilitas

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang dikerjakan.

### **2.1.3.3 Faktor Pendukung Sikap Profesionalisme**

Menurut Kurniawan (Hanibe *et al.*, 2018) Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme kerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan untuk keterampilan dalam diri pegawai, yaitu adanya modal kecakapan, kepandaian dan modal lainnya

yang memungkinkan seseorang untuk bekerja dengan baik untuk organisasinya.

2. Kompetensi

Mengatakan bahwa profesionalisme adalah cerminan kemampuan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan, dibantu dengan pengalaman yang sudah di dapat melalui perjalanan waktu. Oleh sebab itu kemampuan pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik

3. Kompensasi

Imbalan yang diterima oleh seorang individu atas jasa atau hasil dari pekerjaannya dalam sebuah perusahaan.

4. Loyalitas

Secara teoritik Loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terbentuk dengan baik jika seorang karyawan mampu menaati peraturan-peraturan yang sudah ada.

5. Performansi

Performansi merupakan hasil kerja/prestasi kerja dari proses yang lebih menekankan individu.

6. Budaya Organisasi

Budaya organisasi pada dasarnya adalah pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para aparatur karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan organisasi.

#### 2.1.3.4 Indikator Profesionalisme

Indikator profesionalisme kerja aparatur menurut Sedarmayanti (Oroh *et al.*, 2017) yaitu sebagai berikut :

1. Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan sebuah pekerjaan atau tugas yang di dasari atas keterampilan dan pengetahuan seseorang yang di tuntutan dari pekerjaan. Indikator dari kompetensi adalah:
  - a. Keterampilan merupakan kemampuan melakukan sebuah pekerjaan secara cermat dan mudah sehingga membutuhkan kemampuan dasar.
  - b. Pengetahuan merupakan hasil dari proses mendengar, melihat, merasakan dan berfikir yang menjadi dasar seseorang bersikap dan bertindak.
2. Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang sudah di gapai. Indikator dari efektivitas adalah:
  - a. Kuantitas kerja merupakan banyak nya beban kerja dan keadaan yang di peroleh selama bekerja.
  - b. Kualitas kerja merupakan sikap yang di tunjukkan berupa hasil kerja dari seorang pegawai dalam bentuk ketelitian, kerapian dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dalam mengerjakan tugas.
  - c. Waktu merupakan pegawai harus dapat memanfaatkan waktu seefisien mungkin, terutama dengan datang tepat waktu dan dapat menyelesaikan tugas dengan baik.
3. Efisiensi merupakan perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil. Hasil efisiensi dapat ditinjau dari segi:
  - a. Biaya merupakan dana yang dikeluarkan untuk hasil pekerjaan.

- b. Waktu pelayanan merupakan ketepatan waktu yang berkaitan dengan proses waktu penyelesaian, penyerahkan jaminan dan menanggapi keluhan.
4. Bertanggung Jawab merupakan kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik, tepat waktu, dan berani menanggung resiko atas keputusan yang di buatnya. Indikator tanggung jawab adalah:
    - a. Menyelesaikan tugas dengan baik merupakan menyelesaikan tugas dengan tanggung jawab.
    - b. Tepat waktu merupakan melakukan pekerjaan dengan tidak menunda-nunda pekerjaan karena urusan lain
    - c. Berani mengambil resiko merupakan berani melakukan pekerjaan dengan tulus hati dan menerima apapun masalahnya.

Menurut Siagian (Prihati, 2016) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri Aparatur Sipil Negara dilihat dari segi:

1. Kreatifitas

Kemampuan Aparatur Sipil Negara untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dalam melakukan pembaruan. Hal ini perlu diambil untuk menutup penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja.

## 2. Inovasi (*Innovasi*)

Perwujudannya berupa ambisi dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan utama dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

## 3. Responsifitas (*Responsivity*)

Kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat dan efektif agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Menurut Royen (Marlianti, 2013) faktor pendukung sikap profesionalisme aparatur terdiri dari:

### 1. Performansi

Penghargaan yang didapat dari pengetahuan yang dimiliki, untuk menghasilkan suatu kinerja dalam kurun waktu tertentu.

### 2. Akuntabilitas Pegawai

Akuntabilitas merupakan tanggungjawab sekelompok kinerja kepada pihak-pihak yang memiliki kekuasaan sesuai dengan peraturan yang sudah ada.

### 3. Loyalitas Pegawai

Loyalitas berkaitan dengan karakteristik, profesionalisme merupakan kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, pimpinan, bawahan dan rekan kerja.

#### 4. Kemampuan Pegawai

Kemampuan merupakan salah satu faktor kedewasaan yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang didapat dari pendidikan dan pelatihan.

#### **2.1.4 Pelayanan Publik**

Menurut Priansa (Rengifurwarin, 2020) Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, begitu bisa dikatakan bahwa pelayanan publik tidak lepas dari kehidupan bernegara. Pemeriksaan layanan publik cara-cara untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat melalui adanya pengabdian pemerintah.

##### **2.1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Kurniawan (Rengifurwarin, 2020) Pelayanan publik adalah memberi pelayanan (melayani) kebutuhan orang/komunitas yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Rohman dkk, mendefinisikan layanan publik sebagai pelayanan/penyediaan kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, keduanya jasa dan non-jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah (Rengifurwarin, 2020).

Menurut Boediono (Oroh *et al.*, 2017) pelayanan merupakan sebuah proses membeikan bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya suatu kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Widodo (Maryam, 2016) pelayanan publik adalah: “memberikan layanan (melayani) keperluan masyarakat



yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah berlaku”.

Dari definisi-definisi yang di kemukakan oleh para ahli, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### **2.1.4.2 Standart Pelayanan Publik**

Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Ridwan (2011) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam memberikan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan pengaduan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang di butuhkan.

#### **2.1.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

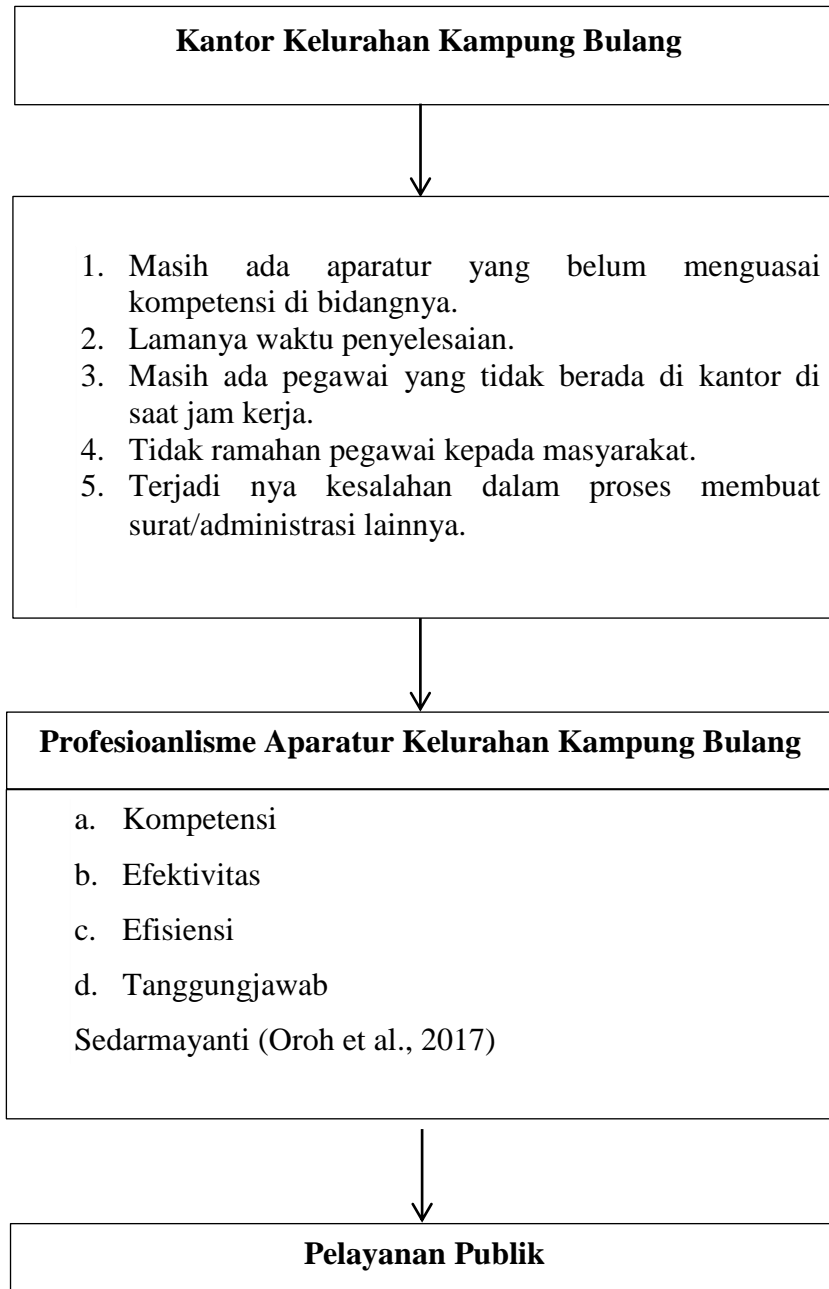
Kualitas pelayanan publik menurut Sedarmayanti (Rengifurwarin, 2020) dilihat dari lima dimensi.

1. Reliabilitas, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan layanan terdpercaya.
2. Responsivitas, keahlian atau keinginan untuk membantu memberikan layanan cepat kepada masyarakat.

3. Kepastian, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kepercayaan diri dari pemerintah, dan penghargaan terhadap masyarakat.
4. Empati, keinginan pemerintah untuk mendekati, memberikan perlindungan, dan berusaha mencari tahu keinginan dan kebutuhan masyarakat
5. Benda berwujud, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan tempat informasi.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2021)*

### 2.3 Penelitian Terdahulu

1. Dede Damaiyanto, Aji Ratna Kusuma, Abdullah Karim (2015). Dengan judul penelitian “Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat”. Vol.3, No1. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan profesionalisme aparatur serta mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan deskripsi yang mendalam mengenai profesionalisme aparatur di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. Data yang diterima dilakukan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur di kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat ditinjau dari tingkat pendidikan aparatur sudah cukup baik; sistem dan prosedur pelayanan yang belum ada; serta etika dan moral aparatur yang masih rendah. Belum optimalnya dalam menerapkan profesionalisme aparatur di lembaga tersebut disebabkan oleh kurang memadainya sarana penunjang dalam memberikan pelayanan, masih lemahnya kedisiplinan pegawai, dan terbatasnya alokasi sumber dana atau anggaran untuk mengembangkan kompetensi aparatur.

2. Hamirul, Ariyanto.M, Nova Elsyra (2018). Dengan judul penelitian “Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Mengatasi Patologi Pelayanan Publik”. Vol.2, No.2. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui bahwa profesionalitas ASN dapat mengatasi patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik, dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan wawancara dengan informan sebanyak 10 orang dan dihasilkan bahwa profesionalisme yang ada di pelayanan PUPR di kabupaen Tebo sudah cukup baik yakni meliputi: kemahiran, tanggung jawab, disiplin serta sikap pegawai sudah cukup, namun aspek kesiapan masih perlu pembenahan agar hal tersebut tidak merambat ke indikator lainnya terkait Profesionalisme aparatur dalam melayani kebutuhan masyarakat dan dengan profesionalisme yang diterapkan dalam pelayanan yang berkualitas sudah tentu dapat meminimalisir patologi yang ada dalam pelayanan publik terutama yang berkaitan dengan profesionalitas dari ASN sebagai abdi masyarakat.
3. Andika Winly Oroh, Novie Pioh, Gustaf Undap (2017). Dengan judul penelitian “Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat”. Vol.2, No.2. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercemin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut harus mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya. Dengan adanya profesionalisme birokrat ataupun aparatur pemerintah harus professional dalam bekerja sekaligus taat hukum, netral,

rasional, demokratis, inovatif mandiri memiliki integritas yang tinggi serta menjunjung tinggi etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisa yang dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa profesionalisme dikaji dari aspek-aspek kompetensi kerja, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab, dimana pegawai Kelurahan Kotamobagu dalam pelayanan publik harus lebih ditingkatkan, hal ini terbukti dari tanggapan informan yang menyatakan bahwa kesiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, mampu mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana aparatur dalam bekerja belum sepenuhnya memahami dan melaksanakan dengan baik peran, tugas dan tanggung jawab mereka didalam memberikan pelayanan publik.

4. Sunarno, Soesilo Zauhar, Mardiyono, Suryadi (2019). Dengan judul penelitian “*Airport Management to Improve the Quality of Public Services in the Perspective of Good Corporate Governance ( Study in Passenger Terminals at Soekarno-Hatta Airport )*”, (Manajemen Bandara untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Corporate Governance* (Studi di Terminal Penumpang Bandara Soekarno-Hatta). Vol.4, No.10. Penelitian ini bertujuan menganalisis "Bandara Manajemen

untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik dalam Perspektif Tata Kelola Perusahaan Yang Baik. Sehingga dapat memberikan solusi dan inovasi untuk diatasi masalah yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif penelitian (Penelitian Kualitatif), data primer dikumpulkan menggunakan wawancara terstruktur dan didukung dokumentasi, dengan informan sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data penelitian menggunakan "Komponen Model Analisis Data Interaktif" diambil dari pemikiran Miles, Huberman dan Saldana, (2014). Hasil penelitian ini terbukti dalam pelayanan publik; Prinsip-prinsip Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung jawab, Kemandirian dan Kesetaraan dan keadilan yang telah diimplementasikan. Kepemimpinan yang diterapkan adalah demokratis, sistem pengendalian internal cukup baik, itu Strategi pelayanan publik sesuai. Pelayanan publik dilakukan secara manual dan online telah didukung oleh infrastruktur yang memadai dan fasilitas yang cukup canggih. Model layanan yang ditemukan perlu dikembangkan sedemikian rupa dapat mewujudkan konsep "*Good Corporate* Pemerintahan", dengan membangun" Bersyarat Terstruktur Birokrasi Profesional "yang akan menjadi ujung tombak mewujudkan "Pelayanan Prima" sesuai dengan konsep Tata Kelola Perusahaan Yang Baik tersirat dengan istilah 3S + 1C yaitu: "*Safety, Security, Layanan dan Kepatuhan*". Dengan demikian sangat mendukung pencapaian layanan yang memberikan lebih banyak jaminan untuk Keselamatan, Keamanan, Kepuasan dan Pemenuhan. Langkah selanjutnya adalah dengan dukungan mendelegasikan Birokrasi Profesional



Terstruktur, di mana keputusan tidak selalu tergantung pada level atas manajemen, sehingga hal-hal yang tingkat rendah operasional dapat diputuskan oleh manajemen yang lebih rendah tingkat.

5. Zainal Abidin Rengifurwarin (2020). Dengan judul penelitian “*Analysis of Public Service Professionalism at the Department of Population and Civil Registration Ambon City*”. (Analisis Profesionalisme Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon). Vol.2, No.4. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah daerah saat ini wajib dilakukan secara profesional merupakan tugas berat untuk meningkatkan kualitas yang diharapkan. Pada kenyataannya, kualitas layanan belum memuaskan, termasuk di Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon Service (Selanjutnya dikenal sebagai DISDUKCAPIL). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan gambaran bagaimana kualitas pelayanan publik di departemen ini, dan dimensinya Profesionalisme pelayanan karyawan, merupakan penentu dukungan dan hambatan. Itu Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 11 orang. Data penelitian dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di lokasi penelitian berada pada PT kondisi cukup baik. Ini merupakan sumbangan dari beberapa dimensi profesionalisme pekerjaan karyawan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian adalah melakukan suatu upaya dengan menggunakan pikiran secara benar untuk mencapai tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya.

Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu berdasarkan hal tersebut terdapat kunci yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, dan kegunaan.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif artinya data yang dikumpulkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Metode kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia kepada kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut (Sugiyono, 2018).

Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi

(gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau natural setting, sehingga metode penelitian ini sering disebut sebagai metode naturalistik.

### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber yang dipercaya dapat memberikan informasi valid tentang fokus penelitian atau permasalahan yang sedang diteliti. Sementara data sekunder adalah data yang didapatkan dari mengumpulkan hasil studi pustaka dan sumber referensi yang dirujuk oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini.

#### **3.2.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang secara langsung dan segera diperoleh dari berbagai sumber oleh peneliti yang bersangkutan untuk tujuan penelitiannya, seperti sampel yang mempunyai keterkaitan dengan fokus penelitian yang berupa kata-kata dan tindakan dari orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Adapun dalam penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif penelitian melakukan pengamatan secara mendalam, melakukan wawancara kepada Aparatur Pemerintah Kelurahan Kampung Bulang.

#### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang diluar dari peneliti meskipun yang dikumpulkan itu sepenuhnya data asli.

Data sekunder ini berupa dokumen tertulis, laporan-laporan dan artikel-artikel yang kaitannya dengan masalah yang diteliti.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2016) mengatakan sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam pengumpulan data yang digunakan penulis adalah:

#### **3.3.1 Observasi**

Observasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengamatan, pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek yang dilihat dalam hal-hal lain diperlukan untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

#### **3.3.2 Wawancara**

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara lisan kepada responden. Dalam hal ini pewawancara berpedoman pada pedoman wawancara. Menanyakan pertanyaan-pertanyaan tersebut kepada responden dan responden menjawab secara lisan.

Menurut Sugiyono (2013) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Teknik

pengumpulan data dengan wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka ataupun via telepon. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur, ini merupakan teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa saja yang akan di peroleh.

### **3.3.3 Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2012) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu atau dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila di dukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang sudah ada. Untuk menunjang pengumpulan data dokumentasi, subjek menggunakan alat bantu berupa kamera untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan beberapa dokumentasi.

## **3.4 Populasi dan Sampel**

### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2018) populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah topik penelitian dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Adapaun populasi dalam penelitian ini adalah 187 orang. Diantaranya, unsur pimpinan dan para staf pegawai Kantor Kelurahan Kampung Bulang sebanyak 14 orang dan masyarakat yang melakukan urusan administrasi di Kelurahan Kampung Bulang pada Januari 2021 sampai Juni 2021 sebanyak 173 orang.

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian terkecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara representative. Dalam penelitian ini pemilihan teknik samplingnya adalah teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel purposive sample). Purposive sample adalah teknik penentuan sampel dengan berdasarkan kriteria-kriteria atau pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016).

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Menentukan sampel yang ada digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan peneliti adalah Teknik Purposive Sampling. Teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu bertujuan agar data yang diperoleh nantinya lebih representative. Dalam penelitian ini sampel yang saya gunakan berjumlah 8 orang yang terdiri dari, 1 Lurah, 4 Pegawai, dan 3 Masyarakat

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Creswell (Sugiyono, 2014) mengatakan bahwa definisi operasional adalah spesifikasi bagaimana suatu variabel yang akan diteliti didefinisikan secara operasional dan diukur.

**Tabel 3.1**

**Tabel Definisi Operasional Variabel**

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
X	Profesionalisme	Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan	Kompetensi	1,2,3,4

		kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik (Dwiyanto, 2011)	Efektivitas	5,6,7
			Efisiensi	8,9
			Tanggung jawab	10,11,12

*Sumber: Data Skunder yang diolah (2021)*

### **3.6 Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data merupakan bagian yang terpenting dalam penelitian ini, karena dalam pengolahan data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini, penelitian ini akan mengambil teknik pengolahan data untuk peneliti dengan pendekatan kualitatif. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan kemudian mengelompokkan data hasil wawancara sesuai dengan indikator operasional variable atau yang disebut dengan reduksi data.

#### **3.6.1 Reduksi Data**

Reduksi data menurut Sugiyono (2012), sebagai proses pemilihan pemusatan pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Dalam penelitian ini peneliti dalam menganalisis data dengan reduksi data, dengan demikian data yang telah

direduksi oleh penelitian dapat memerikan gambaran yang lebih jelas Bagaimana Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kampung Bulang.

### **3.6.2 Penyajian Data**

Menurut Sugiyono (2012) penyajian data merupakan serangkaian aktifitas dengan proses menelaah data. Data bisa saja dikumpulkan dalam berbagai cara yaitu observasi, wawancara, intisari dokumen, dan pita rekaman yang biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih tulis. Tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas. Sehingga, data yang digunakan adalah data dalam bentuk tulisan atau uraian.

### **3.6.3 Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi**

Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014) menyebutkan langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahanan pengumpulan data berikutnya. Penelitian menggunakan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus menerus proses penelitian. Agar dalam menganalisis data penelitian mendapatkan suatu kesimpulan yang jelas dan mudah dipahami.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Sugiyono (2015) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan cara mengelompokkan data kedalam kategori menjabarkan



ke unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

### **3.7.1 Uji Kredibilitas**

Sugiyono (2015) ada banyak cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Pada penelitian ini peneliti mengambil cara untuk menguji keabsahan data penelitian yaitu dengan cara triangulasi.

#### **3.7.1.1 Triangulasi**

Menurut Sugiyono (2015) Triangulasi sumber data adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, yang sama dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dan dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan, untuk memasukkan data-data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandang yang berbeda-beda. Untuk itu peneliti melakukan teknik triangulasi data untuk mendapatkan data-data dan informasi yang diperlukan dengan cara wawancara langsung terhadap aparatur Kelurahan Kampung Bulang dengan melakukan observasi dan dokumentasi untuk mendapatkan data-data dan informasi yang akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damaiyanto, D., Kusuma, A. R., & Karim, A. (2015). Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrative*, 3(1), 24–36.
- Dessler, G. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamirul, Ariyanto.M, N. E. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Mengatasi Patologi Pelayanan Publik. *Jurnal Marketing*, 2(2), 133–148.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Hanibe, A. M., Sambiran, S., & Kairupan, J. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 2337–5736.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2018). *Pengantar Manajemen*. Alfabeta.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Kristiawan, M., Safitri, D., & Lestari, R. (2017). *Manajemen Pendidikan*.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rsdakarya.
- Marlianti, M. (2013). Studi Tentang Profesionalisme Aparatur dalam Pelaksanaan Good Governance di Kec. Linggang Bigung, Kab. Kutai Barat. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 155–173.
- Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governmace Melalui Pelayanan Publik*. VI(1).
- Oroh, A. W., Pioh, N., & Undap, G. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotabagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1–12.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/download/1846>

3/17992

- Prihati, H. dan S. R. N. (2016). Profesionalisme aparatur sipil negara (asn) di kantor camat bukit raya kota pekanbaru. 9(1), 18–22.
- Puspitasari, Y., Tobari, & Kesumawati, N. (2021). Pengaruh Manajemen Kepala Sekolah Dan Profesionalisme Guru Terhadap Kinerja Guru. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, Volume 6, No. 1, Januari-Juni 2021
- Rengifurwarin, Z. A. (2020). *Analysis of Public Service Professionalism at the Department of Population and Civil Registration Ambon City. International Journal of Science and ...*, 2(4), 383–403.  
<http://ijsoc.goacademica.com/index.php/ijsoc/article/view/223>
- Ridwan, S. (2011). *Pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administratif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susan, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 9(2), 952–962.
- Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mitra Wacana Media.
- Zauhar, S., & Suryadi, M. (2019). *Airport Management to Improve the Quality of Public Services in the Perspective of Good Corporate Governance ( Study in Passenger Terminals at Soekarno-Hatta Airport )*. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(10), 313–323.  
<https://ijisrt.com/assets/upload/files/IJISRT19OCT2134.pdf.pdf>

## ***CURRICULUM VITAE***



### **BIODATA:**

Nama : Indah Febriani  
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 17 Februari 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Nomor HP : 083191181807  
Email : [indahfebriani088@gmail.com](mailto:indahfebriani088@gmail.com)  
Alamat : JL. Sultan Sulaiman Kampung Bulang Bawah

### **RIWAYAR PENDIDIKAN:**

1. SDN 001 Tanjungpinang Timur (2005-2011)
2. SMPN 2 Tanjungpinang Timur (2011-2014)
3. SMKN 3 Tanjungpinang Timur (2014-2017)
4. STIE Pembangunan Tanjungpinang (2017-2021)