

**PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
KEPADA MASYARAKAT**
(Studi Pelayanan PATEN di Kecamatan Kota Kisaran Kabupaten Asahan)

TESIS

OLEH

HISKIA LOPIGA TARIGAN
NPM. 131801027



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2015**

**PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
KEPADA MASYARAKAT**

(Studi Pelayanan PATEN di Kecamatan Kota Kisaran Kabupaten Asahan)

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area

OLEH

**HISKIA LOPIGA TARIGAN
NPM. 131801027**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2015**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Pelayanan PATEN Di Kecamatan Kota Kisaran Kabupaten Asahan)

Nama : Hiskia Lopiga Tarigan

NPM : 131801027

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Drs. Kariono MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

ABSTRAK

PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT (Studi Pelayanan PATEN di Kecamatan Kota Kisaran Barat Kabupaten Asahan)

N a m a : Hiskia Lopiga Tarigan
N I M : 131801027
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (studi pelayanan PATEN di Kecamatan Kota Kisaran Barat Kabupaten Asahan).

Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan para informan dilakukan melalui purposive sampling yaitu camat, Sekcam, para kasi, staf dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kecamatan Kota Kisaran Barat. Pengumpulan data melalui observasi (pengamatan), wawancara dan dokumentasi. Hasil pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur Kecamatan Kota Kisaran Barat khususnya aspek responsivitas masih terbentur pada aturan formal yang secara tegas mengatur apa yang menjadi tugas dan fungsi aparatur. Sedangkan hasil pengamatan pada aspek inovasi dianggap lebih banyak mendatangkan bahaya bagi kesinambungan karier daripada mendatangkan manfaat.

Berdasarkan hasil pengamatan, penulis menyimpulkan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah dilihat dari aspek responsivitas dan inovasi masih rendah. Saran yang dapat dikemukakan untuk pemerintah dalam tesis ini adalah kebutuhan sosialisasi yang mendalam dan penanaman kembali nilai-nilai atau bila diperlukan mendefinisikan ulang visi dan misi organisasi, pemilihan dan penempatan pemimpin dan pegawai yang sesuai dengan bidang keahlian, pemberian kesempatan bawahan untuk mengambil keputusan, pemberian insentif berdasarkan prestasi serta memberikan motivasi dan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan diharapkan dapat menumbuh kembangkan responsivitas dan inovasi aparatur dalam rangka mewujudkan aparatur pemerintah yang profesional.

Keywords : profesionalisme, responsivitas, inovasi

ABSTRACT

PROFESSIONALISM OF GOVERNMENT APPARATUS IN THE PROVISION OF THE PUBLIC SERVICE (Study PATEN Services At Kota Kisaran Barat District Asahan Regency)

Name : Hiskia Lopiga Tarigan
N I M : 131801027
Program : Master of Public Administrastion
Adviser I : Dr. Warjio, MA
Adviser II : Drs. Kariono, MA

The purpose of this observation is to reach the Professionalism of the Government Apparatus (Study PATEN services at Kota Kisaran Barat District, Asahan Regency) in implementation of governmental tasks.

The observation was used is qualitative method with descriptive approach. Informants was selected by purposive sampling. They are concist of the head of district, secretary of district, section chief, and people who use the service at Kota Kisaran Barat District.. Collection of data through observation, interviews and documentation. The observations were carried out showed that the apparatus professionalism Kota Kisaran Barat District in particular on aspect of responsivity is still hampered by the formal rules which strictly regulate the tasks and functions apparatus. And the observation on aspects of innovation is considered more harm to the sustainability of a career rather than bring benefits.

Based on the observations, the authors concluded that the professionalism of the government's apparaturs from the aspects on responsivitas and innovation is still low. Suggestions can I pointed out in this thesis is by making a depth socialization and values redefinition, concerning vision and mission of the organization, choosing leaders and staff based on the requirement of expertise, giving them an opportunity to make decision based on their achievements and to give opportunities for the enhancement of knowledge and skills significant for the improvement of responsiveness and innovation of the apparatus in order to realize professionalism civil servant.

Keywords : profesionalisme, responsivitas, inovasi

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur, Hormat dan Kemuliaan hanya bagi Tuhan Yesus, Karena atas berkat dan perlindunganNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini yang berjudul **“Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pelayanan PATEN di Kecamatan Kota Kisaran Barat Kabupaten Asahan)**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area Tahun Akademik 2014 – 2015.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area;
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area;
3. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik
4. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak membantu memberikan sumbangan pemikiran dan motivasi dalam menyelesaikan Tesis ini;
5. Bapak Drs. Kariono, MA selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan selama penyelesaian Tesis ini;

6. Bapak Camat Kota Kisaran Barat serta seluruh pegawai di lingkungan Kantor Camat Kota Kisaran Barat yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam memperoleh data untuk menyusun Tesis ini;
7. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area khususnya Angkatan XIII kelas A MAP UMA yang telah memberikan kebanggaan bagi penulis atas kebersamaan, kekompakan, dan konsistensi dalam menempuh pendidikan di Universitas Medan Area;
8. Carolin Br. Ginting yang tiada henti-hentinya berdoa, memberikan motivasi dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah khususnya terhadap Kecamatan Kota Kisaran Barat dalam meningkatkan profesionalitas aparatur.

Kisaran, Juli 2015

Penulis,

HISKIA LOPIGA TARIGAN

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DRH	v
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Batasan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.6. Kerangka Penelitian.....	12
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.2. Profesionalisme.....	15
2.3. Pelayanan Publik.....	19
2.4. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN).....	21
2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme.....	25

2.5.1	Visi-Misi Organisasi.....	27
2.5.2	Struktur Organisasi.....	29
2.5.3	Kepemimpinan.....	31
2.5.4	Penghargaan.....	34
BAB III	: METODE PENELITIAN.....	37
3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.2.	Bentuk Penelitian.....	37
3.3.	Informan.....	38
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.	Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional.....	40
3.6.	Teknik Analisa Data.....	41
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1	Kondisi Geografis dan Demografis.....	44
4.1.2	Kondisi Pemerintahan di Kecamatan Kota Kisaran Barat.....	45
4.1.2.1	Struktur Organisasi.....	45
4.1.2.2	Kepegawaian.....	47
4.1.2.3	Sarana dan Prasarana.....	48
4.2	Profesionalisme Aparatur Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik.....	49
4.2.1	Profesionalisme dari Aspek Responsifitas.....	52
4.2.2	Profesionalisme dari Aspek Inovasi.....	56
4.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Profesionalisme.....	60
4.3.1	Visi dan Misi Organisasi.....	60
4.3.2	Struktur Organisasi.....	65
4.3.3	Kepemimpinan.....	69
4.3.4	Penghargaan.....	75
BAB V	: PENUTUP.....	79
5.1.	Simpulan.....	79
5.2.	Saran.....	80
	DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	82
	LAMPIRAN.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Negara Republik Indonesia sebagai negara kesatuan, sistem penyelenggaraan pemerintahan dibingkai dalam kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa pergeseran paradigma pemerintahan dari negara sebagai pusat kekuasaan menuju negara lebih dekat dengan rakyat. Perubahan yang mendasar adalah dihapuskannya wilayah administrasi pemerintahan untuk tingkat kabupaten/kota ke bawah (Afrial 2009; 87-95). Disinilah peran strategis birokrasi pemerintah dalam mewujudkan *good governance*, yang merupakan *conditio sine qua non* bagi keberhasilan pembangunan. Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat (*prerequisite*) mutlak untuk mewujudkan *good governance* (Tjokowinoto, 2001 ; 3). Upaya untuk mewujudkan *good governance* memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekankan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, inovasi, transparansi, efektivitas dan efisien.

Aparatur yang profesionalisme pada prinsipnya mengandung dua makna yakni; Pertama, profesi yaitu aparatur dituntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian yang dapat diandalkan sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan tugas.

Kedua, pengabdian yaitu sikap dan tindakan aparatur dalam menjalankan tugas harus senantiasa mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik, maka diantara sepuluh prinsip *good governance* ada 3 (tiga) nilai administratif – manajerial mendasar yakni : efektifitas, efisiensi dan profesionalisme (Widodo, 2005; 315).

Namun tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat menjadi kenyataan, apabila didukung oleh aparatur yang memiliki profesionalitas tinggi yang mengedepankan terpenuhinya transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas publik, yakni dengan menekan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber keuangan pemerintah (negara) dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Selanjutnya, menurut Islami (1998 ; 14-15), bahwa akuntabilitas,

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Afrial, Rozy, 2009. "Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah" *Jurnal Administrasi dan Organisasi*. Vol. 16 No. 2 hlm 87-95.
- Ancok, Djamalludin, 2000. *Manajemen SDM*. Materi Kuliah Angkatan XVIII
- Ancok, Djamalludin, 2003. *Revitalisasi SDM dalam menghadapi perubahan pada pasca krisis*. (makalah)
- Arikunto, Suharsimi, 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Asrariyah, 2013. "Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat" *eJournal Ilmu Pemerintahan* Vol. 1. No.1 hlm 149-164. 20 Maret 2015
- Barnes, Toni, 2007. *Kaizen Strategis for Successful Leadership*. (terjemahan). Jakarta: Interaksa.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjamada University Press.
- Dwiyanto, Agus dan Kusumasari, Bevaola, 2000. *Jurnal Center for Population and Policy Brief*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Kinerja Organisasi Publik, kebijakan dan Penerapannya*. (Makalah).
- Gibson, James L., John M. Ivancevish dan James H. Donnelly, 1995. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, (ahli bahasa: Djarsih) Edisi 5, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Hanif, Nurcholis, 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hadari, Nawawi, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: University Press.
- Islami, Irfan. 1998. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*: Pidato Pengukuhan Guru Besar. Malang, FIA Unibraw.

- Istianto, Bambang, 2011. *Demokrasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Juanda, Khairi, 2008. "Profesionalitas Aparatur Sekretariat Daerah (Studi Pemerintahan Kabupaten Sumbawa, NTB)" *Jurnal Studi Pemerintahan*. Vol.1 No.1 hlm 1-22. Diambil dari <http://journal.umg.ac.id/index.php/jsp/article/download/184/196>. (22 Juni 2015)
- Karjadi, M, 2005. *Kepemimpinan (Leadership)*. Jakarta: PT. Karya Nusantara
- Kartono, Kartini, 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Kartono, Kartini, 2008. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Miles dan Huberman, 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Moenir, A. S, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, edisi revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mouw, Erland, 2013. "Kualitas Pelayanan Publik di Daerah" *Jurnal UNIERA*. Vol. 2 No.2 hlm 92-103.
- Munhum, Prabha Ramscook, Soulakshna, Kukea, Bhicuajee Pernjoo Naido, 2010. "Service Quality in The Public Service" *International Journal of Management and Marketing Research*. Vol. 3 No. 1 hlm 37-47.
- Nawawi, Juanda, 2010. "Mewujudkan Kepercayaan dalam Membangun Good Governance" *Jurnal Studi Pemerintahan*. Vol 1. No 1 hlm19-29.
- Numberi, Fredy, 2000. Organisasi dan Administrasi Pemerintah. (Makalah)
- Osborne, David & Gaebler, Ted, 1992. *Mewirusahaakan Birokrasi*. (terjemahan). Jakarta: PPM.
- Osborne, David & Plastrik, Peter. 1997. *Memangkas Birokrasi*. (terjemahan). Jakarta: PPM.

- Pasalong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rosyadi, Slamet, 2014, "Prospek Pengembangan Aparatur Sipil Negara Berbasis Merit; Peluang dan Tantangan Untuk Membangun Birokrasi Profesional dan Berintegritas" *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Vol 8 No. 1 hlm 53-60.
- Salusu,, 2006. Pengambilan *Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Gramedia.
- Sedarmayanti, 2007. *Manajemen SDM dan Reformasi Birokrasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian,Sondang, P, 1994. *Patologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siagian, Sondang, P, 2000. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang, P, 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia,Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Syakrani, 2009. *Implementasi otonomi Daerah dalam Perspektif "Good Governance"*. Banjar Baru: Pustaka Pelajar.
- Thoha, Miftah, 2000. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 2001. *Birokrasi Dalam Polemik*. Malang: Pustaka Pelajar
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 2003. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Utomo, Warsito dan Abidin, Zaenal, 2002. *Hand Out Analisis Organisasi Publik. MAP-UGM*. Yogyakarta. 22 Juni 2015.
- Widodo, 2005. *Pembaharuan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: APMD Press.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintah Daerah.*

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

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.*

Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 7 Tahun 2007 *Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan.*

Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 8 Tahun 2008 *Tentang Organisasi Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Asahan.*