

**ANALISIS PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. POS INDONESIA
(PERSERO)**

TESIS

Oleh :

**RISKA UMI FADILLAH
NPM.181801002**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN 2020**

**ANALISIS PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. POS INDONESIA
(PERSERO)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi
Publik dalam Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik pada Program
Pascasarjana Universitas Medan Area

Oleh :

**RISKA UMI FADILLAH
NPM. 181801002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN 2020**

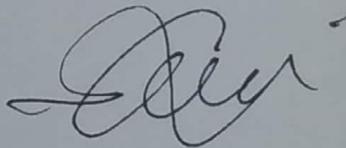
**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Pos Indonesia (Persero)
N a m a : Riska Umi Fadillah
N P M : 181801002

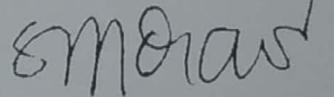
Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Abdul Kadir, M.Si

Direktur



Prof. Dr.Ir. Retna Astuti K., MS

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, September 2020



Riska Umi Fadillah

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **”Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Pos Indonesia (Persero)”** tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan bimbingan penulisan dari berbagai pihak. Untuk itu Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. selaku Rektor Universitas Medan Area,
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area,
3. Bapak Dr.Abdul Kadir, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik.
4. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selama ini telah memberi bimbingan dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si selaku Ketua pada Ujian Tesis saya ini, yang telah banyak membantu dan memberi masukan demi penyempurnaan tesis ini.
6. Bapak Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP selaku Sekretaris pada Ujian Tesis saya ini, yang telah banyak membantu dan memberi masukan demi penyempurnaan tesis ini.

7. Bapak Prof. Dr. Badarudin, M.Si selaku penguji tamu pada Ujian Tesis saya ini, yang telah banyak membantu dan memberi masukan demi penyempurnaan tesis ini.
8. Ayahanda tercinta, ibunda tercinta, yang selama ini selalu memberikan motivasi dan doa restunya sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Suami tercinta Ronny Rawan Hiba, dan Ananda Kansa Azizah. F, yang selama ini selalu memberikan motivasi dan dorongan selama penyusunan tesis ini.
10. Bapak Iwan Hermawan selaku Manajer PT.POS (Persero) Regional I Sumut-Aceh yang telah membantu selama proses penelitian dan memberi izin tempat penelitian bagi penulis.
11. Seluruh Dosen, staf dan civitas akademik Program Studi Magister Administrasi Publik UMA Medan yang telah memberi bekal ilmu dan membantu dalam proses menyusun tesis ini.
12. Teman-teman seangkatan khususnya kelas A tahun 2018 yang senantiasa membantu dan memberikan motivasi selama penyusunan tesis ini.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian 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 penyempurnaan Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Medan, September 2020
Penulis

Riska Umi Fadillah

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Riska Umi Fadillah dilahirkan di Medan Sumatera Utara pada tanggal 26 Februari 1992, beragama Islam, anak pertama dari 2 bersaudara dari pasangan Mopit dengan Sariana. Penulis Telah manikah dengan Ronny Rawan Hiba dan di karuniai 1 orang anak bernama Kansa Azizah. F. Saat ini Penulis beralamat di Jl. Besar Tanjung Anom Gg. Mawar No. 151 Kec. Pancurbatu Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara

Penulis tamat di SD Negeri 002 Kecamatan Ranai Kab. Kepulauan Natuna tahun 2003, tamat di SMP Negeri 30 Medan tahun 2006, dan tahun 2009 menamatkan Sekolah Menengah Umum di SMU Negeri 1 Aceh Singkil, tahun 2013 meraih gelar Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi UMA Medan. Tahun 2018 melanjutkan kuliah S2 Magistrer Administrasi Publik di Program Universitas Medan Area.

Penulis bertugas sebagai Staf di Kantor PT.POS Cabang Subulussalam Tahun 2017 sampai dengan sekarang.

A B S T R A K

Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Pos Indonesia (Persero)

N a m a : **Riska Umi Fadillah**
N P M : **181801002**
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
Pembimbing I : **Dr. Warjio, MA**
Pembimbing II : **Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si**

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. PT. Pos berupaya terus untuk meningkatkan profesionalitasnya melalui pembinaan sumber daya manusianya yang terarah dan berkesinambungan. Dalam pelaksana dan perkembangannya banyak masyarakat yang mempertanyakan kinerja PT. Pos Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini adalah survai dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis profesionalisme pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumut-Aceh pada Bulan Juli 2020 terhadap responden yang telah terpilih dengan metode wawancara langsung. Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik interaktif yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan serta verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan profesional kerja dalam kemahiran menggunakan peralatan dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan cukup baik, kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai dinilai masih kurang baik sehingga dapat mengganggu kualitas kerja dan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme kerja pegawai di PT. Pos Regional I Sumut-Aceh. Disarankan adanya upaya perbaikan kualitas kemampuan dan keahlian yang dimiliki pegawai dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan, sehingga terdapat suatu perubahan penjaminan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci : Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Pegawai.

ABSTRACT

Analysis of Employee Professionalism in Improving Public Service Quality at PT. Pos Indonesia (Persero)

PT. Pos Indonesia is one of the State-Owned Enterprises (BUMN) which is engaged in the traffic services for news, money, goods by having the largest service network and is spread throughout the country. PT. Pos continues to strive to improve its professionalism through directed and sustainable development of its human resources. In its implementation and development, many people have questioned the performance of PT. Pos Indonesia in providing services to the community.

This research is a survey with a qualitative approach that aims to describe and analyze the professionalism of employees in improving public services. This research was conducted at PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I North Sumatra-Aceh in July 2020 for respondents who had been selected by direct interview method. Data analysis in this research uses interactive techniques, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification.

The results showed that professional work in proficiency in using equipment and employee responsibilities in service was quite good, readiness, discipline and employee attitudes were considered to be not good enough that it could interfere with the quality of work and public confidence in the professionalism of employees' work at PT. Regional Post I North Sumatra-Aceh.

It is suggested that there is an effort to improve the quality of the abilities and expertise of employees by participating in education and training, so that there is a change in the assurance of better service quality.

Keywords: Professionalism, Employee Service Quality.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Analisis	6
2.2 Pengertian Profesional	6
2.3 Pengertian Profesionalisme	8
2.4 Pengertian Pegawai.....	11
2.5 Pengertian Pelayanan.....	14
2.6 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.7 Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pelayanan Publik	18
2.8 Penelitian Terdahulu	19
2.9 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian	22
3.2 Bentuk Penelitian.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4 Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional	24
3.5 Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan PT.Pos Indonesia	29
4.2 Hasil Penelitian	38
4.3 Pembahasan	46
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	52
5.1 Simpulan	52
5.2 Implikasi Kebijakan.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 2.2 Komponen Analisa Data.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan	56
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	57
Lampiran 3. Foto Dokumentasi Penelitian.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Reformasi telah membawa bangsa Indonesia pada suatu suasana kehidupan yang sarat dengan harapan. Pada tingkat pertama, tuntutan reformasi tertuju pada aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik. Masyarakat menginginkan ada Good Governance dan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pemerintah yang baik itu adalah terwujudnya kebijakan desentralisasi. Masyarakat juga menginginkan adanya pegawai/aparatur pemerintah yang profesional di bidangnya.

Di era reformasi ini, dibutuhkan penataan sumber daya aparatur yang profesional dalam manajemen pemerintahan sehingga akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan optimal jika aparatur/pegawai tidak profesional untuk melakukan visi misi pemerintahan.

Dalam pasal 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan era reformasi merupakan suatu kegiatan yang seharusnya di fokuskan untuk menyokong pelaksanaan otonomi daerah

supayamencapai keberhasilan yang berkaitan dengan hal tersebut, sudah barang tentu perlu birokrasi pemerintah daerah yang baik agar dapat membangun pelayanan publik yang handal dan juga diharapkan dapat beradaptasi sesuai dengan dinamika politik, ekonomi, sosial yang selama ini berubah dengan pesat dan cepat.

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 hanya akan dapat diberikan oleh pelayan publik dan di rasakan oleh masyarakat sebagai penggunaanya 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 pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya

relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebihcepat, dan mutu yang diberikan relatif lebih baik. Dwiyanto dan Agus (2011: h.81).

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 yang profesional untuk melaksanakan visi dan misi pemerintahan.

Dari berbagai bidang pekerjaan yang digeluti oleh aparatur pemerintah jelas sekali yang menjadi permasalahan adalah menyagkut ketidakprofesionalan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas penting yang dipercayakan kepadanya sehingga mengakibatkan banyak kerugian dipihak masyarakat yang sangat menginginkan hasil kerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan publik.

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan ini sangat bergantung pada sejauh mana para pegawai dapat memberikan pelayanan.PT. Pos berupaya terus untuk meningkatkan profesionalitasnya melalui pembinaan sumber daya manusianya yang terarah dan berkesinambungan. Strategi PT. Pos menekankan pada peningkatan kualitas sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia yang berkualitas sangat berkaitan dengan kinerja pegawai dalam perusahaan yang pada akhirnya akan menentukan kinerja sebuah organisasi. Namun yang menjadi permasalahannya adalah bagaimana mengupayakan agar pegawai dapat menampilkan kinerja yang tinggi. Namun demikian, didalam pelaksana dan perkembangannya banyak masyarakat yang mempertanyakan kinerja PT. Pos Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pertanyaan tersebut timbul karena adanya keterlambatan pengiriman surat dan paket, kerusakan dan kehilangan barang kiriman, ongkos pengiriman yang mahal, serta sikap pegawai yang terlalu kaku, serta penolakan paket karena pembungkusan paket kiriman tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan. Hal ini tentu saja merupakan satu fenomena yang menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumut - Aceh”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan peneliti kaji yaitu Bagaimana profesionalisme pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumut-Aceh.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik di PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumut-Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, manfaat yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini dijabarkan dalam manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis penelitian ini dapat menjadi wahana bagi penelitian dalam penerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang dimiliki dengan kenyataan yang ada di lapangan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan bahan rujukan dan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan profesionalisme pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumut-Aceh.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian dapat menjadi wahana bagi peneliti dalam penerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang dimiliki dengan kenyataan yang ada di lapangan.
- b. Penelitian memperluas wawasan dan pengetahuan bagi peneliti tentang profesionalisme pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumut-Aceh.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis

Menurut Sugiyono, (2007: h.26) salah satu bentuk analisis adalah merangkum sejumlah data besar data yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan. Kategorisasi atau pemisahan dari komponen-komponen atau bagian-bagian yang relevan dari seperangkat data juga merupakan bentuk analisis untuk membuat data-data tersebut mudah diatur. Semua bentuk analisis berusaha menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasilnya dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan cara yang singkat dan penuh arti. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI, (2002: h.43) analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagian dan penelahan atas bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut Komaruddin, (2001: h.53) analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan terpadu. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah penguraian suatu masalah untuk dapat diungkapkan secara lebih jelas dan terperinci dalam pencapaian tujuan dan menguraikan masalah.

2.2 Pengertian Profesional

Menurut Kurniawan, (2005: h.67) Profesional adalah Pekerja yang menjalankan profesi. Setiap profesional berpegang pada nilai moral yang

mengarahkan dan mendasari perbuatan luhur. Dalam melakukan tugas profesi, para profesional harus bertindak objektif, artinya bebas dari rasa malu, sentimen, benci, sikap malas dan enggan bertindak. Dengan demikian seorang professional jelas harus memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui sebuah proses pendidikan maupun pelatihan yang khusus, dan disamping itu pula ada unsur semangat pengabdian (panggilan profesi) didalam melaksanakan suatu kegiatan kerja. Hal ini perlu ditekankan benar untuk membedakannya dengan kerja biasa (*occupation*) yang semata bertujuan untuk mencari nafkah dan/ atau kekayaan materiil duniawi. Tiga watak kerja seorang Profesional adalah :

- a) Kerja seorang profesional itu beritikad untuk merealisasikan kebajikan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dan oleh karenanya tidak terlalu mementingkan atau mengharapakan imbalan upah materiil.
- b) Kerja seorang profesional itu harus dilandasi oleh kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, eksklusif dan berat.
- c) Kerja seorang profesional diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral harus menundukkan diri pada sebuah mekanisme kontrol berupa kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama didalam sebuah organisasi profesi.

Sifat – sifat pelaku profesi:

- a) Menguasai ilmu secara mendalam dalam bidangnya
- b) Mampu mengonversikan ilmu menjadi keterampilan
- c) Selalu menjunjung tinggi etika dan integritas profesi. Kurniawan, (2005: h.67-68).

2.3 Pengertian Profesionalisme

Menurut Siagian, (2009: h.63) 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." Selanjutnya Sedarmayanti, (2004: h.57) 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." Sedangkan Atmosoeparto dalam Kurniawan, (2005: h.74), menyatakan bahwa "Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisamelakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu."

Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi publik menurut Kurniawan, (2005: h.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 *resposivitas*," Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif serta mampu secara cepat dan tepat menanggapi aspirasimasyarakat dan perubahan lainnya sehingga memuaskan masyarakat.

2.3.1 Indikator Profesionalisme Kerja

Menurut *Martin Jr*, (dalam Thoha, 2001:75) karakteristik profesionalisme aparatur yang menjadi indikator profesionalisme kerja pegawai, mencakup:

1. Kemahiran Dalam Mempergunakan Peralatan.

Kemahiran merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan atau kemahiran pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya. Adapun aspek-aspek profesionalisme dapat menambah pemahaman terhadap profesionalisme yaitu:

- a) Aspek potensial. Setiap tenaga kerja tentunya memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang dapat dikembangkan dan terus berkembang
- b) Aspek profesionalisme. Setiap pegawai memiliki keahlian yang berbeda dari orang lain tergantung bidangnya masing-masing. Hal ini menyebabkan seseorang terus meningkatkan keahliannya agar bisa bekerja lebih handal.
- c) Aspek fungsional. Para pegawai melaksanakan pekerjaannya yang didasarkan pada hasil tepat guna, artinya bekerja sesuai tugas dan fungsinya.
- d) Aspek operasional. Setiap pegawai dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kerja yang ditekuninya.

- e) Aspek personal. Setiap pegawai harus memiliki sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya.
- f) Aspek produktifitas. Setiap pegawai harus memiliki motof kerja dan prestasi baik kualitas maupun kuantitas.

2. Kesiapan

Kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan publik. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

3. Tanggung Jawab Dalam Pelayanan

Tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi publik secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

4. Disiplin

Secara teoritis loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai mampu menaati peraturan-peraturan yang ada, kemampuan pertanggung jawaban tugas pekerjaan dan daya tanggap.

5. Sikap pegawai

Setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan, sikap dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu. Sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan serta dalam komunikasi dengan baik dalam arti memberikan informasi kepada publik dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan publik.

2.3.2 Ciri-Ciri Profesionalisme

Menurut Kurniawan, (2005: h.74), ada 4 ciri-ciri profesionalisme, yaitu:

- a) Memiliki keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.
- b) Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
- c) Memiliki sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
- d) Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

2.4 Pengertian Pegawai

Di dalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu

yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan manusia yang melaksanakan kerja tersebut. Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditetapkan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef, (2000: h.5) yang mengatakan bahwa, “Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta”. Selanjutnya Musanef memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah, “Mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Widjaja, (2006: h.15) mengatakan bahwa, “Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha”. Selanjutnya Widjaja, (2006: h.113) berpendapat bahwa, “Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)”.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan baik di organisasi swastamaupun organisasi pemerintahan dan mendapat imbalan balas jasa berupa gaji dan tunjangan. Pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintahan maupun swasta karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut. Pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang bermanfaat untuk tercapainya tujuan organisasi. Karena tanpa kemampuan dan keterampilan pegawai sebagai pelaksana pekerjaan maka alat-alat dalam organisasi tersebut akan merupakan benda mati dan waktu yang dipergunakan akan terbuang dengan percuma sehingga pekerjaan tidak efektif. Dari beberapa definisi pegawai yang telah dikemukakan para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa istilah pegawai mengandung pengertian sebagai berikut:

- 1) Menjadi anggota suatu usaha kerja sama (organisasi) dengan maksud memperoleh balas jasa atau imbalan kompensasi atas jasa yang telah diberikan.
- 2) Pegawai di dalam sistem kerja sama yang sifatnya pamrih.
- 3) Berkedudukan sebagai penerima kerja dan berhadapan dengan pemberi kerja (majikan).

- 4) Kedudukan sebagai penerima kerja itu diperoleh setelah melakukan proses penerimaan.
- 5) Akan mendapat saat pemberhentian (pemutusan hubungan kerja antara pemberi kerja dengan penerima kerja) hanya dijelaskan mengenai perincian Pegawai Negeri Sipil.

2.5 Pengertian Pelayanan

Pada perusahaan jasa, pelayanan yang diberikan adalah "produk" nya oleh karena itu kegiatan merancang pelayanan lebih abstrak (kabur) dibandingkan dengan kegiatan merancang produk. Yamit, (2002: h.95) mengemukakan bahwa : "Pelayanan bukanlah sesuatu yang dapat diraba, selain itu pelayanan tidak dapat disimpan dan ditambahkan untuk memberikan pelayanan di masa yang akan datang.

Menurut Aritonang, (2005: h.26) pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, andal dapat dipercaya, bertanggungjawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memberikan janjinya."Menurut Barata, (2004 : h.9) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.Sedangkan menurut Kotler, (2003: h.73) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapatkan melalui suatu

aktifitas atau kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak yang membutuhkan pelayanan.

2.6 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian publik menurut Syafi'ie, (2001: h.18) yaitu : Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki". Kata "*publik*" secara umum dan garis besar dapat digolongkan dalam dua bentuk:

- a) Publik yang berada di wilayah *ekstern*, yaitu publik di luar lembaga, organisasi, instansi, perusahaan yang memiliki kepentingan dengan lembaga tersebut.
- b) Publik yang berada di wilayah *intern*, yaitu publik yang berada dalam lingkungan suatu lembaga, organisasi, instansi atau perusahaan. Misalnya seluruh karyawan dalam lembaga tersebut adalah merupakan publik intern dari lembaga tersebut.

Menurut Sayogyo, (2005: h. 27) Publik adalah berupa kelompok yang tidak merupakan kesatuan, dengan interaksi yang terjadi secara tidak langsung melalui media komunikasi massa seperti: pers, radio, televisi, film dan sebagainya. Menurut pendapat Yamit, (2002: h.83) publik adalah sejumlah orang yang mempunyai minat sama terhadap suatu kegemaran atau persoalan tertentu. Sedangkan Suyanto, (2003: h.75) berpendapat bahwa publik adalah sejumlah orang dengan sesuatu cara mempunyai pandangan yang sama terhadap sesuatu masalah atau setidaknya mempunyai kepentingan bersama dalam suatu masalah tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa publik adalah suatu kelompok yang tidak merupakan kesatuan (kelompok tidak teratur), tetapi

mempunyai tujuan yang sama atau relatif hampir sama yang di dalamnya terjadi interaksi secara tidak langsung.

Boediono (1999) dalam Hutasoit, (2003: h.13) pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan ini lazim pula disebut sebagai pelayanan umum yang harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: *63IKepLM.PANI712003* adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu di dalam UU No 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hutasoit, (2003: h.14). Menurut Dwiyanto, (2007 h.63) ada beberapa kriteria dalam pelayanan, di antaranya:

- a) Kriteria pertama yang biasanya digunakan adalah sifat dari barang dan jasa itu sendiri. Barang dan jasa yang termasuk dalam kategori barang publik atau barang yang memiliki eksternalitas tinggi biasanya tidak dapat diselenggarakan oleh korporasi atau diserahkan kepada pasar karena mereka tidak dapat mengontrol siapa yang mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Sementara barang dan jasa tersebut sangat penting bagi kehidupan warga dan masyarakat

luas. Misalnya, pendidikan dasar, pelayanan kesehatan preventif dan dasar, pertahanan negara, pembersihan pencemaran udara, dan pembangunan jalan umum. Semua pelayanan tersebut adalah pelayanan yang sangat penting dan harus disediakan oleh negara, sehingga pelayanan tersebut seharusnya menjadi bagian dari pelayanan publik.

b) Kriteria kedua yang dapat digunakan untuk mendefinisikan pelayanan publik adalah tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan misi negara, walaupun barang dan jasa itu bersifat privat, dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Tujuan dan misi negara biasanya diatur dalam konstitusi atau peraturan perundangan lainnya. Contoh pelayanan untuk memenuhi tujuan dan misi negara adalah pelayanan pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial. Kepuasan masyarakat atau pengguna layanan publik akan berkorelasi positif dengan derajat pelayanan yang mereka peroleh. Suatu layanan akan dianggap bernilai jika konsumen merasakan kepuasan. Fitzsimmons dan Fitzsimmons, (2006: h.41). Menurut Parasuraman, (2006 : h.71), pada dimensi kualitas pelayanan persepsi konsumen terhadap pelayanan terkait dengan lima aspek yang spesifik yaitu:

1. *Reliability* adalah kemampuan dan keandalan dalam menyediakan layanan publik;
2. *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat/pelanggan/ konsumen;
3. *Assurance* adalah kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat/ konsumen/ pelanggan;

4. *Empathy* adalah sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan;
5. *Tangible* adalah kualitas pelayanan yang terukur secara fisik berupa sarana perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain-lain.

2.7 Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik

Profesionalisme merupakan profesional terhadap profesinya. Komitmen tersebut ditunjukkan dengan kebanggaan dirinya sebagai tenaga professional, usaha terus menerus untuk mengembangkan kemampuan professional. Boediono, (2003: h.2) Dalam mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa, prioritas dalam bidang penyelenggaraan negara diarahkan pada upaya peningkatan kinerja pejabat publik agar mampu menciptakan kondisi yang kondusif bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat; meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik; dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan di lingkungan pemerintahan.

Menurut Boediono, (2003: h.74), kebijakan untuk meningkatkan kinerja yang “netral” dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan, ternyata dalam praktik banyak mengalami penyimpangan. Dimana publik sangat mengharapkan adanya pelayanan publik yang baik, yang proporsional dengan kepentingan publik, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada pengadaaan keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang seharusnya diberikan kepada publik yang dilayani.

Penyalahgunaan kekuasaan tersebut dapat mengakibatkan kegagalan dalam memberikan pelayanan kepada publik, dan kegagalan dalam merealisasikan program-program yang telah diputuskan. Masalah tersebut terjadi karena

paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparaturnegara di lingkungan pemerintahan yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani, padahal seharusnya pemerintah melayani publik bukan dilayani oleh publik. Seharusnya dalam era demokrasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat pejabat publik menyadari bahwa pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam pembangunan, yang dimanifestasikan ke dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, “mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah, bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang”.

Akan tetapi juga karena faktor ekstern, yang antara lain berupa norma sosial dan sistem budaya, seperti persepsi, sikap, nilai-nilai organisasi dan sentimen masyarakat terhadap kinerja aparat birokrasi. Dengan demikian, masalah tanggung jawab publik dan pelayanan pejabat publik sebenarnya bukan semata-mata masalah pejabat publik, tetapi menjadi masalah dari semua pihak yang terlibat dalam urusan pemerintahan, sehingga perlu perhatian dari setiap komponen penyelenggara negara.

2.8 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang menjelaskan profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik, yaitu:

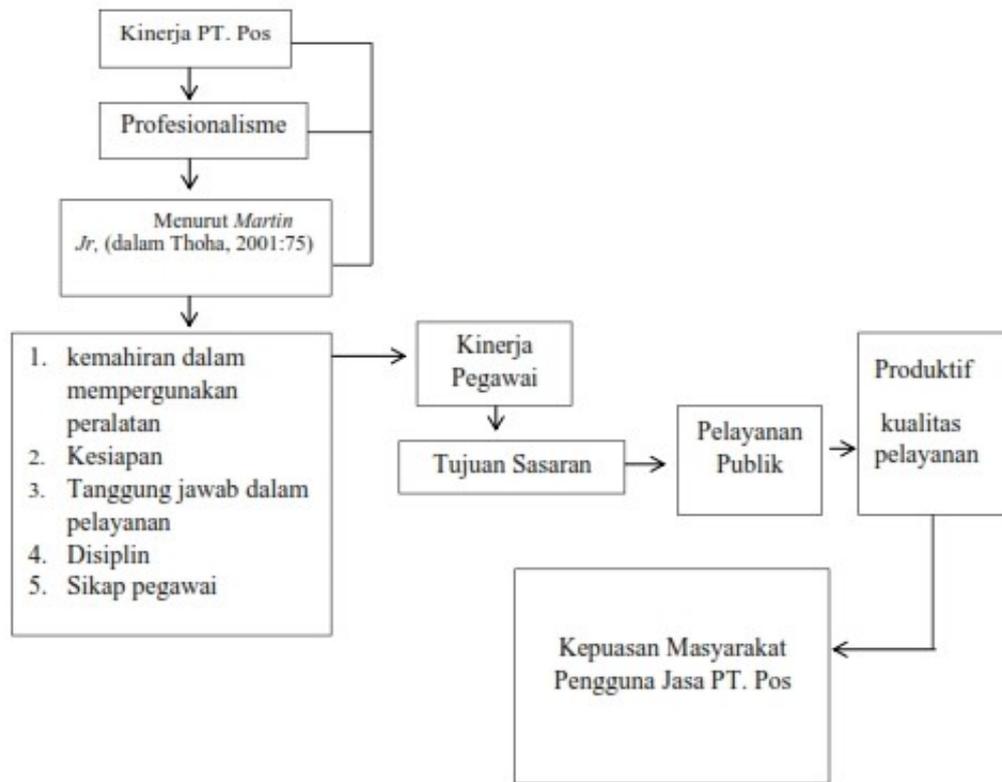
- 1) Penelitian Agripa Pakpahan (2009). Penelitian yang berjudul, Peranan profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik (Studi kasus pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamanik Kabupaten

Simalungun). Berdasarkan hasil penelitiannya yaitu profesionalisme kerja pegawai di Kecamatan Sidamanik dalam pengurusan KTP dapat dikatakan baik. Hal ini terbukti dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa. Kesiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, mampu mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana pegawai dalam memahami dan melaksanakan dengan baik peran, tugas dan tanggung jawab mereka didalam pengurusan KTP.

- 2) Penelitian Seridawati (2010). Penelitian yang berjudul: Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik (Studi Kasus di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Aceh Selatan). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik yang ada. Selain itu profesionalisme yang ada di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Aceh Selatan sudah dapat dikatakan cukup baik walaupun masih harus terus ditingkatkan

2.9 Kerangka Pemikiran

Kriteria yang digunakan dalam mengukur kinerja pegawai PT. Pos Indonesia ini adalah profesionalisme dan kualitas pelayanan kantor pos tersebut yang akan berimplikasi pada kepuasan masyarakat. Selanjutnya kerangka berfikir dan kinerja PT. Pos Indonesia dapat dilihat dari gambar 1.



Gambar.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Pos Indonesia Regional I Sumut - Aceh, yang beralamat di Jalan Prof. H.M. Yamin, S.H. No. 44 Medan Timur Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Untuk pelaksanaan penelitian kasus tunggal ini didasarkan atas beberapa pertimbangan tertentu, baik dilihat dari segi tenaga, dana maupun dari segi efisiensi waktu. Pelaksanaan penelitian di lokasi yang dipilih tidak menimbulkan masalah dalam kaitannya dengan kemampuan tenaga peneliti. Satu hal yang sangat membantu dalam melakukan penelitian di lokasi pilihan ini adalah masalah dana, Peneliti tidak dituntut biaya studi lapangan yang besar.

Dengan studi kualitatif disertai pendekatan naturalistik menuntut pengumpulan data pada setting alamiah. Konsep kerja ini menghendaki bahwa kehadiran peneliti di lokasi penelitian tidak akan merubah situasi atau perilaku orang yang akan diteliti sangat menguntungkan bagi tercapainya kondisi yang alamiah tersebut. Dengan demikian berbagai fenomena yang berlangsung dan berbagai peristiwa yang menjadi objek pengamatan terjadi secara alamiah. Tuntutan penelitian alamiah tersebut merupakan suatu pertimbangan yang tidak bisa dikesampingkan dan turut menyertai alasan pemilihan lokasi ini. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2020.

3.2 Bentuk Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif. Menurut Syaodih (2012 h.60) penelitian kualitatif adalah penelitian

yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, pemikiran orang individual maupun kelompok. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta analisis dokumen dan catatan-catatan.

Menurut Denzin dan Lincoln (Noor, 2011 h.33) penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Dalam penelitian kualitatif tidak ada menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif beranjak dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu yang hasil akhirnya tidak diberlakukan ke populasi, tetapi ditransfer ketempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari.

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Menurut Traves (Umar, 2012 h.22) metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini bertujuan untuk mengumpulkan atau memperoleh data yang ada dilapangan secara akurat yang sesuai dengan fakta dilapangan, guna untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

3.3.1 Teknik pengumpulan data primer

- a. Wawancara Informan: Iwan Haryawan sebagai manajer SDM di PT. POS Regional I Sumut-Aceh dan mushlih handika nasution, sebagai supervisor

pengembangan. Informan tambahan : Masyarakat pengguna jasa PT. Pos Indonesia (Persero) dengan jumlah 6 (enam) orang

- b. Observasi/pengamatan. Metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan dilapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti.

3.3.1 Teknik pengumpulan data sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder yang dilakukan dengan menggunakan instrumen studi dokumentasi dengan menggunakan catatan atau dokumen-dokumen seperti jurnal, penelitian terdahulu dan buku.

3.4 Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional

3.4.1 Definisi Konsep

Definisi konseptual digunakan agar penelitian yang akan dilakukan lebih fokus, lebih mudah serta terarah. Konsep dari penelitian ini adalah analisis perluasan atau peningkatan kualitas pelayanan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menghadapi era teknologi informasi. Inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif atau cara baru dalam teknologi pelayanan untuk menciptakan terobosan dan penyederhanaan di bidang produk, proses, organisasional dan bisnis. kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa,

baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

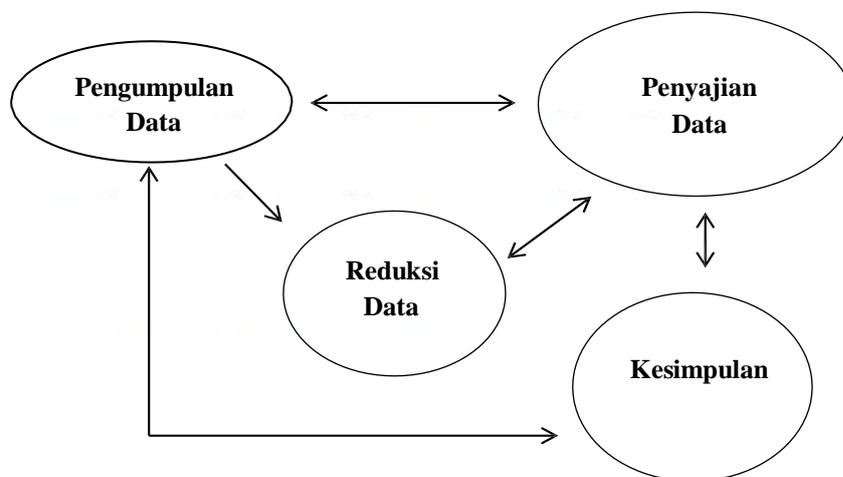
3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur dan observasi lapangan. Indikator dari penelitian inovasi pelayanan publik PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menghadapi era teknologi bentuk Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pos Kota Medan.

- a) Inovasi pelayanan dan pengembangan produk PT. Pos Indonesia (Persero).
- b) Inovasi proses distribusi dan produksi PT. Pos Indonesia (Persero) kantorpos Medan.
- c) Inovasi Bisnis Kantorpos Malang Pergeseran Paradigma Pelayanan dari *Old Public Administration* ke *New PublicManagement*.
- d) Faktor Pendorong dan Penghambat Proses Inovasi Pelayanan Publik PT. Pos Indonesia (Persero) kota Medan.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah model analisis interaktif. Menurut Miles & Huberman (Salim, 2006 h.20) dalam analisis data ada tiga komponen utama, yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan serta verifikasi. Tiga komponen tersebut terlibat dalam proses analisis data saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis.



Gambar.2 Komponen dalam analisis data model analisis interaktif (*Miles dan Huberman.1992*). Sumber: M. Djunaidi Ghony & Fancan Almanshur (2012:308)

Dalam proses analisa data, diperlukan teknik-teknik atau metode tertentu. Proses analisis data dimulai dengan menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber baik dari sumber primer maupun sumber sekunder. Pada dasarnya, tujuan dari analisa data didalam suatu penelitian ialah untuk menggambarkan fakta tentang hasil penelitian sehingga menjadi data yang mempunyai makna serta mudah dipahami dan di interprestasikan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui proses *editing* dan proses interpretasi. Dari data tersebut mengungkapkan peristiwa sebagaimana adanya dalam bentuk kalimat. Dalam penelitian ini digunakan analisis data yang telah dikembangkan oleh *Miles dan Huberman* seperti gambar diatas yaitu menggunakan analisis model interaktif dengan empat prosedur dengant tahapan pertama adalah pengumpulan data dan dilanjutkan ke tahap-tahap berikutnya yaitu reduksi data, *display* data, dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan/*verifikasi*.

Analisis data dilakukan dengan:

1. Pengumpulan Data. Pengumpulan data merupakan data yang baru diperoleh dari hasil penelitian, yang merupakan kumpulan fakta atau fenomena-fenomena yang berwujud data lapangan yang masih belum beraturan dan belum dipilah-pilah yang akan diolah di tahap kedua yaitu reduksi data. Disini peneliti sudah melakukan observasi dan wawancara, dan mendapatkan data-data serta mengumpulkan data-data yang sesuai dengan judul skripsi penulis yaitu inovasi pelayanan publik PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menghadapi era teknologi informasi.
2. Reduksi Data. Reduksi data sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan sementara. Peneliti melakukan wawancara dan observasi secara terus-menerus tujuannya agar penulis benar-benar mendapatkan data maupun informasi yang benar-benar akurat mengenai inovasi pelayanan publik PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menghadapi era teknologi informasi di kantor pos serta dalam reduksi data ini penulis memilah-milah data atau informasi yang telah di dapat sehingga dapat ditarik kesimpulan sementara.
3. Penyajian Data. Penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Hal ini merupakan pengorganisasian data ke dalam suatu bentuk kemudian dipilah-pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi. Disini peneliti menyajikan data atau informasi yang telah dipilah-pilah di dalam reduksi data, dalam penyajian data penulis memberikan gambaran-gambaran permasalahan yang akan peneliti angkat yaitu tentang inovasi pelayanan publik PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menghadapi era teknologi informasi.

4. Penarikan Kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan proses siklus dan interaktif. Analisis dan kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan terus menerus. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling menyusul. Penulis pada akhirnya akan menyimpulkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan, serta menyimpulkan bagaimana inovasi pelayanan publik PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menghadapi era teknologi informasi.

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Kesimpulan

Profesionalisme kerja pegawai 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. Profesional kerja pegawai PT. Pos Regional I Sumut-Aceh dalam kemahiran menggunakan peralatan dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan dapat dikatakan baik atau cukup memuaskan. Hal ini terbukti kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan kerjanya dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Namun dari kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di PT. Pos Regional I Sumut-Aceh dinilai masih kurang baik, karena masih ada pegawai yang belum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional. Hal ini dapat mengganggu kualitas kerja dan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme kerja pegawai di PT. Pos Regional I Sumut-Aceh.

5.2 Implikasi Kebijakan

Setelah penulis menyampaikan kesimpulan dan berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Pegawai PT. Pos Regional I Sumut-Aceh, hendaknya dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah agar terbentuk pegawai yang

professional, mampu merespon dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat.

- 2) Hendaknya kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai di PT. Pos Regional I Sumut-Aceh dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dapat diperbaiki agar kualitas pelayanan publik di sini akan lebih baik dan masyarakat merasa nyaman dalam memerlukan pelayanan di PT. Pos Regional I Sumut-Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. S, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*; Edisi Revisi. Jakarta; PT. Rineka Cipta
- Aritonang, Lerbin R, 2005. *Kepuasan Pelanggan*; Edisi Pertama Cetakan Pertama. Jakarta; PT. GramediaPustaka Utama
- A.W.Widjaja, 2006. *Administraasi Kepegawaian*. Jakarta; PT. Rajawali
- Barata, Atep Adya, 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*; Cetakan Kedua. Jakarta; PT. Elex Media Komputindo
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta; PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta; Kencana
- Dwiyanto, Agus, 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama
- Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, MJ, 2006. *Service Management : Operation, Strategy, and Information Technology*. New Jersey; 5th ed. McGraw-Hill
- Hutasoit, C.S, 2003. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasinya*. Jakarta; PT. Rineka Cipta
- Jeremy, Pope, 2008. *Strategi Memberantas Korupsi*. Jakarta: Badan Tansparansi Internasional dan Transparansi Intemasional Indonesia.
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63IKEPIM.PANI7/2003. Keputusan Menteri PAN Nomor 251KEPIM.PANI712003
- Komaruddin, 2001. *Asas-asas Manajemen Perkantoran*. Bandung; Kappa Sigma
- Kotler.P, 2003. *Manajemen Pemasaran*. New Jersey; 11th Editon/Intemational
- Syafi'ie, Innu Kencana, 2001. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta; PT. Adi Maha Satya
- Siagian, Sondang P, 2009. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta; Bumi Aksara

- Thoha, Miftah. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta; Raja Grafindo Persada
- W J.S. Poerwadarminta, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta; PN. Balai Pustaka
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfabeta
- Suyanto, Bagong, 2003. *Penataan Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Blitar. Blitar Kerja Sarna Dengan Partnership for Governance Reform in Indonesia*
- Agripa Pakpahan, 2009. *Peranan profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik (Studi kasus pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun)*. Medan. Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
- Seridawati, 2010. *Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik (Studi Kasus di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Aceh Selatan)*. Medan. Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
- Subroto, Budiarto, Diah Natalisa. 2004. *Comunitment to Service Quality to Increase Customer Satisfaction*. Value Marketing; Paradigma Baru Pemasaran. Jakarta; PT Mizan Publika.
- Yamit, Zulian, 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Yogyakarta; Ekonisia
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No.P254/45/17 tanggal 23 September 1958
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/Kep/M.PAN/71/ 2003

Lampiran - 1

**PERTANYAAN WAWANCARA
ANALISIS PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. POS INDONESIA
TAHUN 2020**

Informan	Indikator	Daftar pertanyaan
1. Manager PT.Pos	Kemahiran	Apakah pegawai sudah mahir dalam mempergunakan peralatan?
2. Bagian SDM/ Supervisor	Kesiapan	Apakah pegawai PT.Pos sudah memiliki kesiapan yang baik melakukan pelayanan terhadap masyarakat/pengguna jasa?
3. Bagian Pelatihan dan Pengembangan SDM	Tanggung Jawab	Bagaimana tanggung jawab pegawai dalam melakukan pelayanan?
	Disiplin	Bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai Kantor PT.POS Regional I Sumut-Aceh?
	Sikap Pegawai	Bagaimana Sikap Pegawai dalam melakukan pelayanan jasa terhadap masyarakat?
4. Informan Tambahan : Masyarakat	Pengguna Jasa	Apakah pegawai sudah berkompeten dalam melakukan tugas ?
		Apakah kesiapan pegawai sudah baik dalam pelayanan?
		Bagaimana bentuk tanggung jawab pegawai PT.Pos ketika anda mengalami keluhan terhadap pelayanan jasa khususnya di PT.Pos Regional I Sumut-Aceh ?
		Bagaimana menurut anda tingkat kedisiplinan pegawai?
		Menurut anda bagaimana sikap pegawai dalam melakukan pelayanan?