

**ANALISIS PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM  
PELAYANAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR BADAN  
PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
PROVINSI SUMATERA UTARA  
UPT PPD SIDIKALANG**

**TESIS**

**O L E H**

**MARIHOT BAKTIAR PURBA  
NPM. 191801091**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul** : Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak Pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang

**N a m a** : Marihot Baktiar Purba

**N P M** : 191801091

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Heri Kusmanto, MA

Pembimbing II



Dr. Warjio, MA

Ketua Program Studi



Dr. Budi Hartono, SE., M.Si.

Direktur



Prof. Dr. Retna Astuti Kuswardani, MS.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

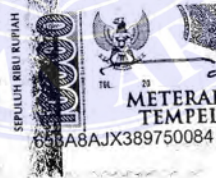
Access from (repository.uma.ac.id)25/8/23

## 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.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2021  
Penulis



**Marihot Baktiar purba**  
**NPM: 191801091**

## ABSTRAK

Profesionalisme dinyatakan sebagai gambaran mengenai derajat atau tingkat pengetahuan dan tingkat keahlian serta sikap yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat melakukan tugas sesuai dengan profesi atau jabatannya. Profesionalisme pegawai dalam sebuah pelayanan dapat dinilai berkualitas apabila pegawai tersebut dapat memenuhi kriteria layanan publik sesuai dengan harapan atau bahkan dapat melebihi harapan masyarakat. Dalam pelayanan wajib pajak di Kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang para pegawai memiliki kelemahan yaitu memberikan pelayanan yang kurang maksimal. Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis sangat tertarik untuk mencoba meneliti dan mendeskripsikan tentang fenomena tersebut di atas melalui sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak Pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang”**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang dan untuk mengetahui dan menganalisis kendala profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan instrument penelitian yang digunakan untuk pengambilan data yaitu melalui observasi, dokumentasi dan wawancara, dengan analisis data deskriptif analisis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib mengacu pada pendapat *Muchtar Lutfi dalam Nurdin dan Adriantoni (2019:4)* terkait dimensi profesionalisme yang dihubungkan dengan indikator profesionalisme menurut *Martin Jr, (dalam Thoha, 2001: h.7)* Panggilan hidup sepenuh waktu sebagai kesiapan pegawai dalam pelayanan wajib pajak, pengetahuan dan kecakapan sebagai bentuk kemahiran dalam mempergunakan peralatan dalam pelayanan wajib pajak, kebakuan yang universal sebagai bentuk tanggung jawab dalam pelayanan wajib pajak, pengabdian sebagai bentuk kedisiplinan dalam pelayanan wajib pajak, kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif sebagai tanggung jawab dalam pelayanan, otonomi sebagai sikap pegawai dalam pelayanan wajib pajak, kode etik sebagai sikap yang profesional sudah sangat baik. Namun ada beberapa kendala dalam meningkatkan profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak yang memerlukan perhatian khusus oleh pimpinan instansi dan oleh pegawai itu sendiri agar kualitas profesionalisme terwujud.

**Kata Kunci : Profesionalisme, Pelayanan, Pajak, Retribusi Daerah**

## ABSTRACT

*Professionalism is expressed as a description of the degree or level of knowledge and level of expertise and attitude possessed by a person to be able to carry out tasks in accordance with his profession or position. The professionalism of employees in a service can be judged as quality if the employee can meet the criteria for public services in accordance with expectations or can even exceed the expectations of the community. In the service of taxpayers at the Office of the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province, UPT PPD Sidikalang, the employees have a weakness, namely providing services that are less than optimal. Based on this phenomenon, the authors are very interested in trying to research and describe the above phenomena through a study entitled "analyze the professionalism of employees in the service of taxpayers at the Office of the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province UPT PPD Sidikalang".*

*The main objective of this study is to determine and analyze the professionalism of employees in the service of taxpayers at the Office of the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province UPT PPD Sidikalang and to find out and analyze the obstacles of professionalism of employees in the service of taxpayers at the Office of the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province. UPT PPD Sidikalang.*

*The research method used in this research is descriptive research method with a qualitative approach with research instruments used for data collection, namely through observation, documentation and interviews, with descriptive data analysis analysis.*

*The results of this study indicate that the professionalism of employees in mandatory services refers to the opinion of Mughtar Lutfi in Nurdin and Adriantoni (2019:4) regarding the dimensions of professionalism associated with indicators of professionalism according to Martin Jr, (in Thoha, 2001: p.7) The call to life is full of life. time as employee readiness in taxpayer service, knowledge and skills as a form of proficiency in using equipment in taxpayer service, universal standards as a form of responsibility in taxpayer service, service as a form of discipline in taxpayer service, diagnostic skills and applicative competence as responsibility in service, autonomy as an employee's attitude in the service of taxpayers, the code of ethics as a professional attitude is very good. However, there are several obstacles in increasing the professionalism of employees in the service of taxpayers that require special attention by the head of the agency and by the employees themselves so that the quality of professionalism is realized.*

**Keywords: Professionalism, Service, Tax, Regional Retribution**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1. Kerangka Teori .....	15
2.1.1 Analisis .....	15
2.1.2 Profesi dan Profesional .....	16
2.1.3. Profesionalisme .....	20
2.1.3.1. Pengertian Profesionalisme.....	20
2.1.3.2. Dimensi Profesionalisme .....	26
2.1.3.3. Indikator Profesionalisme Kerja .....	30
2.1.3.4. Ciri-Ciri Profesionalisme.....	32
2.1.3.5. Aspek-Aspek Profesionalisme.....	34

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

iii

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

2.1.3.6. Karakteristik Profesionalisme.....	36
2.1.3.7. Unsur-unsur Profesionalisme.....	37
2.1.3.8. Prinsip-Prinsip Profesionalisme.....	38
2.1.3.9. Faktor Yang Mendukung Sikap Profesionalisme Kerja .....	40
2.1.3.10. Usaha-Usaha Pengembangan Profesionalisme Kerja .....	41
2.1.4 Pegawai.....	43
2.1.4.1 Pengertian Pegawai.....	43
2.1.5 Pelayanan .....	47
2.1.5.1 Pengertian Pelayanan.....	74
2.1.5.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	49
2.1.5.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	50
2.1.6 Pelayanan Publik.....	52
2.1.6.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	52
2.1.6.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	56
2.1.6.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	59
2.1.6.4. Prinsip Pelayanan Publik .....	60
2.1.6.5 Kualitas Pelayanan Publik .....	61
2.1.6.6 Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Pelayanan Prima.....	66
2.1.6.5 Asas Pelayanan Publik.....	72
2.1.7 Pajak.....	75
2.1.7.1 Pengertian Pajak.....	75
2.1.7.2 Fungsi Pajak.....	78
2.1.7.3 Azas-azas Pemungutan Pajak .....	79

2.1.7.4 Tarif Pajak.....	81
2.1.7.5 Jenis-jenis Pajak.....	82
2.1.8 Wajib Pajak.....	88
2.1.8.1 Pengertian Wajib pajak.....	88
2.1.8.2 Jenis Wajib pajak (WP).....	89
2.1.8.2 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak.....	90
2.1.8.2 Kepatuhan Wajib pajak.....	92
2.1.8.3 Kriteria Wajib Orang Pribadi Patuh.....	93
2.1.8.4 Faktor-faktor Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak.....	96
2.1.9 Retribusi Daerah.....	101
2.1.9.1 Pengertian Retribusi Daerah.....	101
2.1.9.2 Jenis-jenis Restribusi Daerah.....	102
2.1.9.3 Ciri-ciri Restribusi Daerah.....	107
2.1.9.4 Penetapan Jenis Retribusi Daerah.....	108
2.1.9.5 Bukan Objek Retribusi Daerah.....	108
2.1.9.4 Retribusi Lain-Lain.....	109
2.2. Penelitian Terdahulu.....	111
2.3. Kerangka Pemikiran.....	116
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>119</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	119
3.2. Metode Penelitian.....	119
3.3. Informan Penelitian.....	121

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**



3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	123
3.5. Teknik Analisis Data .....	126
3.6. Definisi Konsep .....	128
3.7. Definisi Operasional .....	130
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>135</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	135
4.1.1. Profil Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.....	135
4.1.1.1. Sejarah Singkat Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara .....	135
4.1.1.2. Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara .....	138
4.1.2. Profil Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.....	138
4.2. Pembahasan .....	148
4.2.1. Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang .....	148
4.2.2. Kendala Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.....	189
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>194</b>
5.1. Kesimpulan .....	194

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.utma.ac.id)25/8/23

5.2. Rekomendasi..... 198

**DAFTAR PUSTAKA**

**Lampiran**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk itu diperlukannya kinerja yang baik dari setiap individu dalam organisasi tersebut.

Tercapainya tujuan organisasi hanya di mungkinkan karena upaya para individu yang terdapat pada organisasi tersebut, dengan kata lain kinerja individu berhubungan sejalan dengan kinerja organisasi pada organisasi pemerintahan, jika sumber daya aparatur pemerintah baik, maka kinerja institusi pemerintahan atau birokrasi akan baik juga. Kinerja sumber daya aparatur pemerintah akan baik apabila mempunyai keterampilan dan kompetensi yang tinggi. Karena dengan mempunyai keterampilan dan kompetensi yang tinggi maka setiap individu dalam institusi pemerintahan dapat melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab dengan sangat baik dan selesai tepat pada waktu yang ditentukan. Ketika tugas dan tanggung jawab itu telah diselesaikan dengan tepat waktu, maka dapat dikatakan kinerja pegawai pada instansi pemerintah tersebut baik (Hardinata, Cristian: 2019).

Pemerintah melaksanakan beberapa fungsi dalam menjalankan roda pemerintahan, yang secara umum terdiri dari, fungsi pembangunan (*development function*), fungsi perlindungan (*protection function*), dan fungsi pelayan masyarakat (*public service function*). Ketiga fungsi tersebut merupakan fungsi yang paling

UNIVERSITAS MEDAN AREA

mendasar dan sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan umum.

Tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah terutama pemerintah daerah adalah menampilkan sumber daya aparatur pemerintah yang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi. Dengan adanya tantangan tersebut, masyarakat menginginkan agar aparatur pemerintah (pemerintah daerah) dalam menjalankan fungsi dan tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Profesionalisme Pegawai merupakan unsur utama sumber daya aparatur yang mempunyai peranan untuk menentukan keberhasilan penyelenggaraan tujuan pemerintahan dalam pembangunan. Profesionalisme pegawai di sini dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing (Akny, 2014; Putri & Yusa, 2015; dan Komara, 2018).

Profesionalisme menyangkut kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task requirement*). Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas di bidang pemerintahan itu merupakan syarat terbentuknya aparatur profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi (Sulistya, 2008; Damaiyanto, Kusuma & Karim, 2015; dan Komara, 2018).

Dalam kaitan ini, Ambar Teguh Sulistiyani (2004); J.P.G. Sianipar (2008); D. Sudarso (2009); dan Endang Komara (2018) mengemukakan bahwa untuk menjadi seorang profesional dalam memberikan pelayanan, seseorang harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing. Jadi, profesionalisme pegawai tersebut adalah terkait dengan pelayanan publik (Sulistiyani, 2004; Sianipar, 2008; Sudarso, 2009; dan Komara, 2018).

Profesionalisme merupakan paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan pegawai dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi pegawai yang mengutamakan kepentingan publik (Dwiyanto, 2011:157). Pegawai yang memiliki profesionalisme tinggi dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Secara khusus, profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja bagi pegawai, ini merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin kompleks profesionalisme dalam organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan yang tinggi. Bagi pegawai yang mempunyai keterampilan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi.

Mukhtar Lutfi dalam Nurdin dan Adriantoni (2019:4), menyebutkan bahwa ada delapan kriteria yang harus dipenuhi oleh suatu pekerjaan agar dapat disebut sebagai profesi yaitu sebagai berikut:

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

1. Panggilan hidup yang sepenuh waktu  
Profesi adalah pekerjaan yang menjadi panggilan hidup seseorang yang dilakukan sepenuhnya serta berlangsung untuk jangka waktu yang lama, bahkan seumur hidup.
2. Pengetahuan dan kecakapan/keahlian  
Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan atas dasar pengetahuan dan kecakapan/keahlian yang khusus dipelajari.
3. Kebakuan yang universal  
Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan menurut teori, prinsip, prosedur dan anggapan dasar yang sudah baku secara umum (universal) sehingga dapat dijadikan pegangan atau pedoman dalam pemberian pelayanan terhadap mereka yang membutuhkan.
4. Pengabdian  
Profesi adalah pekerjaan utama sebagai pengabdian pada masyarakat bukan untuk mencari keuntungan secara material/finansial bagi diri sendiri.
5. Kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif  
Profesi adalah pekerjaan yang mengandung unsur-unsur kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif terhadap orang atau lembaga yang dilayani.
6. Otonomi  
Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan secara otonom atas dasar prinsip-prinsip atau norma-norma yang ketetapanannya hanya dapat diuji atau dinilai oleh rekan-rekannya seprofesi.

## 7. Kode etik

Profesi adalah pekerjaan yang mempunyai kode etik yaitu norma-norma tertentu sebagai pegangan atau pedoman yang diakui serta dihargai oleh masyarakat.

## 8. Klien

Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan untuk melayani mereka yang membutuhkan pelayanan (klien) yang pasti dan jelas subjeknya.

Glickman (1981) menyebutkan bahwa seseorang akan bekerja secara professional bilamana orang tersebut memiliki kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Maksudnya adalah seseorang akan bekerja secara professional bilamana memiliki kemampuan kerja yang tinggi dan kesungguhan hati untuk mengerjakan dengan sebaik-baiknya. Sebaliknya seseorang tidak akan bekerja secara profesional bilamana hanya memenuhi salah satu diantara dua persyaratan di atas. Jadi, betapa pun tingginya kemampuan seseorang ia tidak akan bekerja secara profesional apabila tidak memiliki motivasi kerja yang tinggi. Sebaliknya, betapapun tingginya motivasi kerja seseorang ia tidak akan sempurna dalam menyelesaikan tugas-tugasnya bilamana tidak didukung oleh kemampuan. Seseorang dapat dikatakan profesional bilamana memiliki kemampuan tinggi (*highlevel of abstract*) dan motivasi kerja tinggi (*high level of commitment*).

Professionalitas merupakan sebutan yang mengacu pada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan, menjaga dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Seorang professional akan lebih mementingkan kualitas pelayanan dalam profesinya

dibanding kepentingan lainnya, dan akan selalu menjaga nilai-nilai integritas pribadi sesuai profesi yang dimiliki. Profesionalisme dinyatakan sebagai gambaran mengenai derajat atau tingkat pengetahuan dan tingkat keahlian serta sikap yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat melakukan tugas sesuai dengan profesi atau jabatannya.

Menurut *Martin Jr*, (dalam Thoha, 2001: h.75) profesionalisme kerja pegawai dapat di ukur dengan menggunakan indikator profesionalisme kerja pegawai yang 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.

### 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 pertanggung jawaban 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. Loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggungjawaban tugas pekerjaan dan daya anggap. Selain itu loyalitas tidak membedakan pemberian pelayanan atas dasar golongan tertentu.

#### 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.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tanggal 21 Desember 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara serta Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2016 pada tanggal 27 Desember 2016, Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara telah resmi berganti menjadi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi

Sumatera (BPPRDSU). Perubahan nama ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan

Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, sehingga perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Salah satu fungsi pelayanan pemerintah yang sangat penting bagi masyarakat adalah fungsi pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Kantor Samsat. Kantor Samsat yang merupakan bagian struktural dari pemerintahan propinsi memberikan pelayanan pembayaran pajak yang tersebar di beberapa daerah, yang salah satunya adalah Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) UPT PPD Sidikalang melakukan pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor untuk daerah Kabupaten Dairi.

UPT PPD Sidikalang dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat UPT PPD Sidikalang harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka UPT PPD Sidikalang berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan teliti ulang pajak kendaran bermotor, pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal ini senada dengan materi Undang-

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan.

Seiring dengan bertambah banyaknya jumlah pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya di Sidikalang membuat Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang kesulitan dalam melayani masyarakat yang berjubel.

Ada beberapa permasalahan dalam pemberian pelayanan pada wajib pajak, yaitu:

1. Kurangnya jumlah pegawai yang mampu, cakap dan terampil untuk langsung melakukan proses pelayanan.
2. Sarana dan prasarana belum maksimal dalam mendukung proses pelayanan.
3. Penerapan SOP (*Standart Operating Procedure*) yang belum berjalan secara maksimal seperti ketepatan waktu, proses pelayanan, kesesuaian biaya, daya tanggap petugas.
4. Keadilan yang diterapkan kurang optimal seperti adanya pendahuluan untuk wajib pajak yang menggunakan biro jasa serta memiliki hubungan keluarga atau kerabat dekat dengan salah satu pegawai di kantor tersebut.

Dengan demikian pelayanan terhadap wajib pajak yang dilakukan masih kurang memuaskan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang merasa enggan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Sistem pelayanan yang lambat, berbelit - belit dan sikap petugas yang kurang ramah menyebabkan wajib pajak merasa malas, bosan untuk datang membayar pajak dengan suka rela.

Melalui Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU), dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Tugas

Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) mempunyai tugas ***“Melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan.”***

#### 2. Fungsi

fungsi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) mencakup :

- a. penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pengendalian pelaksanaan kebijakan Kepala Daerah di bidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah.
- b. penyelenggaraan pengolahan bahan/data untuk penyempurnaan dan penyusunan kebijakan, sesuai standar dalam urusan pengelolaan pajak dan retribusi daerah
- c. penyelenggaraan pembinaan dan pelaksanaan tugas dalam bidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah
- d. penyelenggaraan tugas lain yang diberikan Gubernur, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Berikut adalah uraian rekapitulasi ASN berdasarkan kualifikasi pendidikan, golongan dan jabatan sampai dengan Desember 2020 :

**Tabel 1.1**

**REKAPITULASI ASN BERDASARKAN PENDIDIKAN**

NO.	URAIAN	JUMLAH
1.	SD	0 Orang
2.	SMP	1 Orang
3.	SMA	4 Orang
6.	D-3	0 Orang
7.	S-1	3 Orang
8.	S-2	2 Orang
9.	S-3	0 Orang

*Sumber : Sub Bagian Tata Usaha BPPRDSU UPT PPD Sidikalang*

**Tabel 1.2**

**REKAPITULASI ASN BERDASARKAN GOLONGAN**

NO.	URAIAN	JUMLAH
1.	Golongan I	1 Orang
2.	Golongan II	3 Orang
3.	Golongan III	5 Orang
4.	Golongan IV	1 Orang

*Sumber : Sub Bagian Tata Usaha BPPRDSU UPT PPD Sidikalang*

**Tabel 1. 3**

**REKAPITULASI ASN BERDASARKAN JABATAN**

NO.	URAIAN	JUMLAH
1.	Eselon I	-
2.	Eselon II	-
3.	Eselon III	1 Orang
4.	Eselon IV	3 Orang
5.	Jabatan Pelaksana	6 Orang

**Sumber : Sub Bagian Tata Usaha BPPRDSU UPT PPD Sidikalang**

Dari Tabel I diatas dapat dijelaskan bahwa sesuai latar belakang pendidikan Pegawai Negeri Sipil pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) masih bervariasi. Hal ini juga menjadi salah satu faktor penyebab belum maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Sedangkan Tabel II dan Tabel III menggambarkan Golongan serta Jabatan PNS di lingkungan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) dipengaruhi faktor pendidikan yang mana dari jumlah 10 (Sepuluh) masih terdapat 1 (Satu) orang pada tingkat pendidikan SMP dan didominasi pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 4 (empat) orang serta S1 sebanyak 3 (Tiga) orang dan S2 sebanyak 2 (Dua) Orang.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan**  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

## **Wajib Pajak Pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang?
2. Apa kendala profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

##### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu administrasi public tentang profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak.

##### 2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara terhadap profesionalisme pegawai dalam pelayanan wajib pajak.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kerangka Teori

##### 2.1.3 Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI, (2002: h.43) analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagian dan penelaahan atas bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

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 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.

#### 2.1.4 Profesi dan Profesional

##### A. Profesi

Menurut Kunandar (2014:45) bahwa profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu. Artinya suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut profesi tidak dapat dipegang oleh sembarangan orang, tetapi memerlukan persiapan melalui pendidikan dan pelatihan secara khusus.

Secara leksikal, perkataan profesi itu ternyata mengandung berbagai makna dan pengertian. **Pertama**, Profesi itu menunjukkan dan mengungkapkan suatu kepercayaan (*to profess means to trust*), bahkan suatu keyakinan (*to believe in*) atas sesuatu kebenaran (ajaran agama) atau kredibilitas seseorang (Hornby, 1962). **Kedua**, profesi itu dapat pula menunjukkan dan mengungkapkan suatu pekerjaan atau urusan tertentu (a particular business, Hornby, 1962). *Webster's New World Dictionary* menunjukkan lebih lanjut bahwa profesi merupakan suatu pekerjaan yang menuntut pendidikan tinggi (kepada pengembangan) dalam *liberal arts* atau *science*, dan biasanya meliputi pekerjaan mental dan bukan pekerjaan manual seperti mengajar, keinsinyuran, mengarang dan sebagainya: terutama kedokteran, hukum dan teknologi.

*Good's Dictionary Of Education* lebih menegaskan lagi bahwa profesi itu merupakan suatu pekerjaan yang meminta persiapan spesialisasi yang relative lama di perguruan tinggi ( kepada pengembannya) dan diatur oleh suatu kode etika khusus. Berbagai penjelasan tersebut diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa profesi itu pada hakekatnya merupakan suatu pekerjaan tertentu yang menuntut persyaratan khusus dan istimewa sehingga meyakinkan dan memperoleh kepercayaan pihak yang memerlukannya.

#### ➤ **Sifat –sifat pelaku profesi**

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

#### ➤ **Kriteria suatu Profesi**

Rochman Natawidjaja yang dikutip Syafruddin Nurdin (2002:18) mengemukakan beberapa kriteria suatu profesi adalah sebagai berikut:

- a. Ada standar untuk kerja yang baku dan jelas
- b. Ada lembaga pendidikan khusus yang menghasilkan pelakunya dengan program dan jenjang pendidikan yang baku serta memiliki standar

akademik yang memadai dan yang bertanggung jawab tentang pengembangan ilmu pengetahuan yang melandasi profesinya

- c. Ada organisasi yang mewadahi para pelakunya untuk mempertahankan dan memperjuangkan eksistensi dan kesejahteraannya
- d. Ada etika dan kode etik yang mengatur perilaku para pelakunya dalam memperlakukan kliennya
- e. Ada sistem imbalan terhadap jasa layanannya yang adil dan baku
- f. Ada pengakuan masyarakat (professional, penguasa dan awam) terhadap pekerjaan itu sebagai suatu profesi.

## B. 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

- 1) Kerja seorang profesional itu beritikad untuk merealisasikan kebajikan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dan oleh karenanya tidak terlalu mementingkan atau mengharapkan imbalan upah materiil.
- 2) 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.
- 3) 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.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa profesional adalah pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi.

Perilaku seorang profesional dapat dinilai dari keahlian dan pengetahuan yang luas dan bekerja dengan hati. Dengan memiliki keahlian dan pengetahuan yang luas maka seseorang akan memiliki kepercayaan yang tinggi, mampu bekerja efisien dan efektif, serta mampu untuk bekerja cerdas, cepat, cermat,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

dan tuntas. Mempunyai keahlian dan pengetahuan yang luas bisa disandingkan dengan bisa bekerja. Sedangkan bekerja dengan hati bisa disandingkan dengan mau bekerja. Mempunyai keahlian dan pengetahuan yang luas dapat dicapai dengan menjadikan budaya belajar sebagai nilai yang hidup dalam kehidupan sehari-hari para pegawai. Dengan demikian, belajar akan menjadi kebutuhan dari para pegawai tersebut. Sehingga, mereka selalu haus akan ilmu dan pengetahuan baru yang akan menjadikan mereka menjadi lebih mampu dalam melakukan pekerjaannya. Belajar tidak lagi dianggap sebagai tugas dan kewajiban yang berat tetapi sudah menjadi kebutuhan yang muncul dari dalam.

### 2.1.3 Profesionalisme

#### 2.1.3.1 Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Profesi juga diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif.

Menurut Purwodarminto (1990), dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak-tanduk yang merupakan ciri suatu profesi, atau orang yang profesional.

Pegawai yang profesional berarti pegawai yang memiliki suatu kemampuan dan keterampilan dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing yang berpandangan untuk selalu berfikir, adanya sikap perjuangan, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, kesetiaan yang tinggi, dan penuh

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id)25/8/23

pengabdian untuk keberhasilan pekerjaannya. Oleh sebab itu, setiap pegawai pemerintah dituntut untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional yaitu memiliki kinerja yang baik agar masyarakat dapat terlayani dengan baik. Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Dalam sebuah pelayanan, hal yang paling utama adalah etika. Etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan pelayanan publik apakah bermutu dan berkualitas sekaligus sebagai tolak ukur keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri. Dimana etika diartikan sebagai nilai-nilai moral dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Jadi, etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Keahlian dan pengetahuan yang luas yang dimiliki seorang pegawai tidak akan ada gunanya apabila tidak digunakan dan diaplikasikan dalam bekerja. Untuk dapat bekerja secara maksimal maka seorang pegawai harus bekerja dengan sepenuh hati. Apabila seseorang dalam bekerja tidak hanya menggunakan otak dan pikirannya saja tetapi juga bekerja dengan sepenuh hati maka pada waktu bekerja akan timbul dorongan semangat yang kuat yang berasal dari dalam untuk dapat bekerja sebaik mungkin. Dorongan semangat yang berasal dari dalam diri sendiri tersebut akan menimbulkan energi dan kemauan yang kuat untuk bekerja dengan lebih produktif dan lebih baik untuk mencapai hasil yang maksimal.

Profesionalisme adalah suatu paham yang mencitakan dilakukannya kegiatan-kegiatan kerja tertentu dalam masyarakat, berbekalkan keahlian yang tinggi dan berdasarkan rasa keterpanggilan serta ikrar (fateri/profiteri) untuk menerima panggilan tersebut dengan semangat pengabdian selalu siap memberikan pertolongan kepada sesama yang tengah dirundung kesulitan ditengah gelapnya kehidupan (Wignjosoebroto, 1999). Seorang profesionalis 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) di dalam melaksanakan suatu kegiatan kerja.

Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Istilah profesionalisasi ditemukan sebagai berikut: Profesi adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan dan keahlian, keterampilan, kejuruan dan sebagainya. Profesional adalah (1) bersangkutan dengan profesi, (2) memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya dan (3) mengharuskan adanya pembayaran untuk melakukannya. "Profesionalisasi adalah proses membuat suatu badan organisasi agar menjadi professional" (Moeliono, 1988:702).

Dari pengertian tersebut tersirat bahwa dalam profesi digunakan sebagai teknik dan prosedur intelektual yang harus dipelajari secara sengaja, sehingga dapat diterapkan untuk kemaslahatan orang lain. Dalam kaitan ini seorang pekerja profesional dapat dibedakan dari seorang tukang karena disamping sama-sama menguasai sejumlah teknik dan prosedur kerja tertentu, seorang pekerja profesional juga memiliki informed responsiveness "*ketanggapan yang berdasarkan kearifan*" terhadap implikasi kemasyarakatan atas objek kerjanya. Seorang pekerja



professional memiliki filosofi yang menyikapi dan melaksanakan pekerjaannya (Syafruddin Nurdin, 2002:16).

Secara konsep profesional memiliki aturan-aturan dan teori, teori untuk dilaksanakan dalam praktik dan unjuk kerja, teori dan praktik merupakan perpaduan yang tidak dapat dipisahkan.

Keterampilan dalam pekerjaan profesi sangat didukung oleh teori yang telah dipelajarinya. Jadi seorang profesional dituntut banyak belajar, membaca dan mendalami teori tentang profesi yang digelutinya. Suatu profesi bukanlah sesuatu yang permanent, ia akan mengalami perubahan dan mengikuti perkembangan kebutuhan manusia, oleh sebab itu penelitian terhadap suatu tugas profesi dianjurkan, di dalam keguruan dikenal dengan penelitian *action research*. Inilah letak perbedaan pekerjaan profesional dengan non-profesional. Profesional mengandalkan teori, praktek, dan pengalaman, sedangkan non-profesional hanya berdasarkan praktik dan pengalaman.

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa profesi adalah suatu keahlian (*skill*) dan kewenangan dalam suatu jabatan tertentu yang mensyaratkan kompetensi (pengetahuan sikap dan keterampilan) secara khusus yang diperoleh dari pendidikan akademik dan intensif. Sedangkan profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencarian seseorang.

Menurut Suyanto dan Djihad (2013:25) bahwa profesionalisme adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya.

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 25/8/23

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

Seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi akan tercermin dalam sikap mental serta komitmennya terhadap perwujudannya dan peningkatan kualitas professional melaluiberbagai cara dan strategi.

Kata profesionalisme dipakai sebagai senjata melegitimasi Undang-undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN 2014) sekaligus cara mencapai tujuan. Tidak ada masalah, sepanjang profesionalisme bisa dilaksanakan dengan baik, itu adalah hal yang bagus. Ada rasa optimisme baru dan bangga pada semua komponen yang terlibat dalam proses pembuatan, disyahkan dan diundangkannya UU ini, karena bila dicermati dari pasal 1 sampai 144 dalam UU ASN 2014 pada prinsip pokoknya adalah memberi sarana dan prasarana agar Profesi pegawai ASN menjadi profesional, sehingga akan tercipta Indonesia yang lebih baik.

Istilah profesional itu berlaku untuk semua personil mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing.

Menurut Korten & Alfonso (dalam Tjokrowinoto 2012:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 25/8/23

Pendapat tersebut diperkuat juga oleh Atmosoeparto (2010:51) yang menyebutkan bahwa profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.

Menurut Soedijarto (1990:57) mendefinisikan profesionalisme sebagai perangkat atribut-atribut yang diperlukan guna menunjang suatu tugas agar sesuai dengan standar kerja yang diinginkan.

Sedangkan arti kata profesionalisme menurut Siagian (2011:163) adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh "klien" (pelanggan atau masyarakat). Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian akan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam rangka mengembangkan suatu etika pemerintahan tidaklah semata-mata mendoktrinasikan apa yang boleh dan tidak boleh dikerjakan oleh aparat pemerintahan, tetapi lebih dari itu adalah upaya yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan professional integrity (integritas profesional) yang bermanfaat bagi penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sikap profesionalisme akan muncul jika seseorang mampu menjadi seorang professional yang dapat di andalkan dalam suatu profesi. Kemampuan dan keterampilan yang

dimiliki oleh seorang pegawai digunakan untuk pelaksanaan tugas untuk mencapai target suatu organisasi. Pelaksanaan tugas dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan di ikuti oleh klien (pelanggan dan masyarakat) akan merefleksikan dari cerminan kemampuan, keahlian yang disesuaikan dengan tingkat pengetahuan dan latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya.

### 2.1.3.2 Dimensi Profesionalisme

Menurut Muchtar Lutfi dalam Nurdin dan Adriantoni (2019:4), delapan kriteria yang harus dipenuhi oleh suatu pekerjaan agar dapat disebut sebagai profesi adalah sebagai berikut:

#### 1. Panggilan hidup yang sepenuh waktu

Profesi adalah pekerjaan yang menjadi panggilan hidup seseorang yang dilakukan sepenuhnya serta berlangsung untuk jangka waktu yang lama, bahkan seumur hidup.

#### 2. Pengetahuan dan kecakapan/keahlian

Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan atas dasar pengetahuan dan kecakapan/keahlian yang khusus dipelajari.

#### 3. Kebakuan yang universal

Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan menurut teori, prinsip, prosedur dan anggapan dasar yang sudah baku secara umum (universal) sehingga dapat dijadikan pegangan atau pedoman dalam pemberian pelayanan terhadap mereka yang membutuhkan.

**Pengabdian**

Profesi adalah pekerjaan utama sebagai pengabdian pada masyarakat bukan untuk mencari keuntungan secara material/financial bagi diri sendiri.

**Kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif**

Profesi adalah pekerjaan yang mengandung unsur-unsur kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif terhadap orang atau lembaga yang dilayani.

**Otonomi**

Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan secara otonom atas dasar prinsip-prinsip atau norma-norma yang ketetapanannya hanya dapat diuji atau dinilai oleh rekan-rekannya seprofesi.

**Kode etik**

Profesi adalah pekerjaan yang mempunyai kode etik yaitu norma-norma tertentu sebagai pegangan atau pedoman yang diakui serta dihargai oleh masyarakat.

**Klien**

Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan untuk melayani mereka yang membutuhkan pelayanan (klien) yang pasti dan jelas subjeknya.

Disisi lain, Hall (1986) menyatakan bahwa sikap profesionalisme adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya, yang dinilai melalui lima dimensi sebagai berikut:

1. Pengabdian pada profesi.

Profesionalisme adalah suatu pandangan yang dicerminkan oleh dedikasi seseorang dalam menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini berkaitan dengan keteguhan tekad individu untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan intrinsiknya berkurang. Sikap pada dimensi ini merupakan ekspresi diri total terhadap pekerjaannya.

2. Kewajiban sosial.

Dimensi ini menjelaskan manfaat yang diperoleh, baik oleh masyarakat dengan adanya suatu pekerjaan maupun bagi yang professional.

3. Kemandirian

Dimensi ini menyatakan bahwa professional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan pihak lain. Rasa kemandirian berasal dari kebebasan melakukan apa yang terbaik menurut pekerja yang bersangkutan dalam situasi khusus.

4. Keyakinan terhadap profesi.

Keyakinan bahwa yang paling berhak dalam menilai kinerja professional adalah bukan pihak yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.

5. Hubungan dengan sesama profesi.

Profesionalitas mensyaratkan adanya ikatan profesi baik dalam organisasi formal maupun kelompok kolagen informal sebagai sumber utama ide pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini para professional membangun kesadaran terhadap profesinya (Ariyani, 2008)

Ditambahkan oleh Jatman (2002) (dalam Rahman 2013) bahwa dimensi profesionalisme secara umum adalah

Altruisme yaitu berani berkorban, mementingkan orang lain bukan diri sendiri, hal ini ditunjukkan melalui sikap suka membantu, problem solver, membuat keputusan secara tepat dan obyektif.

Komitmen terhadap kesempurnaan, sikap profesionalismenya yaitu efektif dan efisien, memberikan atau mengerjakan yang terbaik.

Toleransi, sikap profesionalismenya ditunjukkan dengan sikap adaptasi, suka berkerjasama, komunikatif, bijaksana, dan meminta tolong jika memang memerlukan.

Integritas dan karakter, sikap profesionalismenya ditunjukkan melalui sikap jujur, teguh, tidak plin-plan, percaya diri, berjiwa pemimpin yang memberi teladan.

Respek kepada semua orang, professional dalam menerima kritik, menepati janji, memegang rahasia, menghormati orang lain dan tahu diri.

Sense of duty, sikap profesionalismenya adalah disiplin dan tepat waktu.

### 2.1.3.3 Indikator Profesionalisme Kerja

Peningkatan profesionalisme kerja dalam sebuah instansi, maka diperlukan tolak ukur untuk mengetahui seberapa berkualitas tingkat pelayanan dalam instansi tersebut.

Menurut *Martin Jr*, (dalam Thoha, 2001: h.75) profesionalisme kerja pegawai dapat di ukur dengan menggunakan indikator profesionalisme kerja pegawai yang 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.

#### 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 pertanggung jawaban 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. Loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggungjawaban tugas pekerjaan dan daya anggap. Selain itu loyalitas tidak membedakan pemberian pelayanan atas dasar golongan tertentu.

#### 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.

Sementara itu Menurut Sondang P. Siagian (2009:163) Indikator

Profesionalisme dapat di ukur melalui:

##### 1. **Kemampuan**

Merupakan kecakapan, potensi dan keterampilan untuk menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui

tindakannya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.umma.ac.id) 25/8/23

## 2. Kualitas

Merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

## 3. Sarana dan prasarana

Merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

## 4. Jumlah SDM

Merupakan suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyokong suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.

## 5. Teknologi informasi

Merupakan seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

## 6. Keandalan

Merupakan konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama.

### 2.1.3.4 Ciri-Ciri Profesionalisme

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

1. Memiliki keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.umma.ac.id)25/8/23

2. 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.
3. Memiliki sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
4. 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.

Sementara itu menurut Suharman (2019) profesionalisme memiliki ciri ciri sebagai berikut:

1. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang dapat dijadikan sebagai rujukan yang baik.

Seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi akan selalu berusaha mewujudkan dirinya sesuai dengan piawai yang telah ditetapkan. Ia akan mengidentifikasi dirinya kepada seseorang yang dipandang memiliki piawaian tersebut. Yang dimaksud dengan “piawai ideal” ialah suatu perangkat perilaku yang dipandang paling sempurna dan dijadikan sebagai rujukan.

2. Berusaha meningkatkan dan memelihara perilaku profesionalnya melalui perwujudan perilaku profesional.

Profesionalisme yang tinggi ditunjukkan oleh besarnya keinginan untuk selalu meningkatkan dan memelihara citra profesi melalui perwujudan perilaku profesional. Perwujudannya dilakukan melalui berbagai cara misalnya

penampilan, cara percakapan, penggunaan bahasa, sikap tubuh badan, sikap hidup harian, hubungan dengan individu lainnya.

3. Keinginan untuk senantiasa mengejar berbagai kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilannya.
4. Mengejar kualiti dan cita-cita dalam profesi.

Profesionalisme ditandai dengan rasa bangga akan profesi yang dipegangnya. Dalam hal ini diharapkan agar seseorang itu memiliki rasa bangga dan percaya diri akan profesionnya.

#### 2.1.3.5 Aspek-Aspek Profesionalisme

Adapun aspek-aspek profesionalisme dapat menambah pemahaman terhadap profesionalisme. Menurut Oemar Hamalik, profesionalisme kerja pegawai atau tenaga kerja mengandung beberapa aspek-aspek, sebagai berikut:

##### 1. Aspek Potensial

Bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi herediter yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain : daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi dan potensi-potensi lainnya.

##### 2. Aspek Profesionalisme atau Vokasional

Bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu dengan kemampuan dan keterampilan itu dia

dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.

### 3. Aspek Fungsional

Bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula. Misalnya tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seharusnya bekerja dalam bidang pekerjaan elektronik bukan bekerja sebagai tukang kayu untuk bangunan.

### 4. Aspek Operasional

Bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.

### 5. Aspek Personal

Bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya : sikap mandiri dan tangguh, bertanggungjawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi tinggi.

### 6. Aspek Produktivitas

Bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kualitas maupun kuantitas.

### 2.1.3.6 Karakteristik Profesionalisme

Menurut Mertin Jr (dalam Islamy, 2014:25-26), karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya, meliputi:

#### 1. *Equality*

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

#### 2. *Equity*

Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup. Selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama (misalnya menghapus diskriminasi pekerjaan, sekolah, perumahan dan sebagainya) dan kadang-kadang pula diperlukan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu (pemberian kredit tanpa bunga kepada pengusaha lemah dsb).

#### 3. *Loyalty*

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

#### 4. *Accountability*

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggungjawab atas apapun yang dikerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindroma “saya sekedar melaksanakan perintah atasan”.

##### 2.1.3.7 Unsur-unsur Profesionalisme

Profesionalisme merupakan sebutan yang mengacu pada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya.

Menurut Mulyasa (2010:39) bahwa profesionalisme pada umumnya berkaitan dengan pekerjaan, namun pada umumnya tidak semua pekerjaan adalah profesi, karena profesi memiliki karakteristik sendiri yang membedakannya dari pekerjaan lainnya. Profesionalitas berkaitan dengan mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau ciri orang yang profesional.

Pengertian ini menggambarkan bahwa profesionalisme memiliki dua kriteria pokok, yaitu keahlian dan bayaran. Kedua hal itu merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Seseorang dikatakan memiliki profesionalisme manakala memiliki dua hal pokok tersebut, yaitu keahlian (kompetensi) yang layak sesuai bidang tugasnya dan pendapatan yang layak sesuai kebutuhan hidupnya.

Sebagai bahan perbandingan profesionalisme pegawai dalam bekerja menurut Sedarmayanti (2012:182), memiliki cakupan yang sangat kompleks, pada awalnya, adalah kemampuan atau karakteristik dasar yang dimiliki seseorang, tetapi dapat dikembangkan menjadi lebih baik sesuai dengan kebutuhan.

Beberapa komponen dasar kemampuan yang dimiliki oleh seorang profesional adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan teknik. Kemampuan teknik dalam prakteknya adalah bersifat keterampilan dan kemampuan khusus yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugasnya.
2. Kemampuan manajerial. Kemampuan manajerial berkaitan dengan kemampuan manajerial dalam hal perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan.
3. Kemampuan sosial. Kemampuan sosial adalah kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan pihak lain.
4. Kemampuan strategi. Kemampuan strategi adalah kemampuan melihat jauh ke depan sehingga dapat merumuskan berbagai kebijakan yang sifatnya strategis.
5. Kemampuan etika. Kemampuan etika adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan pertimbangan etika dan moral.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dinyatakan bahwa profesionalisme seseorang dalam bekerja berkaitan erat dengan kemampuan teknik, manajerial, sosial, strategi dan etika, yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya.

### 2.1.3.8 Prinsip-Prinsip Profesionalisme

Menurut Moenir (2012:69), beberapa prinsip yang dikembangkan dalam profesionalisme kerja adalah sebagai berikut:

1. Mengatur Diri. Organisasi profesi harus bisa mengatur organisasinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Profesional diatur oleh mereka yang lebih senior, praktisi yang dihormati, atau yang berkualifikasi paling tinggi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.umma.ac.id)25/8/23



2. Layanan publik. Diperolehnya penghasilan dari kerja profesinya dapat dipertahankan selama berkaitan dengan kebutuhan publik, seperti layanan dokter berkontribusi terhadap kesehatan masyarakat
3. Status dan imbalan. Profesi yang paling sukses akan meraih status yang tinggi, prestise, dan imbalan yang layak bagi para anggotanya. Hal ini bisa dianggap sebagai pengakuan terhadap layanan yang diberikan pada masyarakat.
4. Tanggung jawab. Tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan dan hasilnya yang berdampak pada kehidupan orang lain atau masyarakat umumnya.
5. Keadilan. Prinsip ini menuntut kita untuk memberikan kepada siapa saja apa yang menjadi haknya.
6. Otonomi. Prinsip ini menuntut agar setiap kaum profesional memiliki dan di beri kebebasan dalam menjalankan profesinya.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa seorang professional memiliki beberapa prinsip yang terus menerus dikembangkan dalam pelaksanaan pekerjaannya sehingga hasil kerja tersebut mencerminkan profesionalismenya dalam bekerja. Beberapa prinsip yang dikembangkan seorang professional dalam bekerja adalah mengatur diri, layanan publik, status dan imbalan, tanggung jawab, keadilan dan otonomi.

### 2.1.3.9 Faktor Yang Mendukung Sikap Profesionalisme Kerja

Faktor-Faktor yang mendukung sikap Profesionalisme kerja dalam Royen (2007:13) adalah :

#### 1. Performance

Performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja. Menurut Gibson performance atau kehandalan serta prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi yang dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu.

Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari :

- a. Kuantitas kerja
- b. Kualitas Kerja
- c. Pengetahuan Tentang Pekerjaan
- d. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan.

#### 2. Akuntabilitas Aparatur

Akuntabilitas merupakan kebijakan startegis. Hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Akuntabilitas juga merupakan kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- b. Menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dan sesuai

dengan peraturan.  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.unma.ac.id)25/8/23

- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, hasil dan manfaat yang diperoleh.
- e. Jujur, objektif, transparan dan inovatif.

### 3. Loyalitas Pegawai

Loyalitas aparatur yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami dalam Royen adalah kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan sekerja, berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

### 4. Kemampuan Aparatur / Pegawai

Menurut Thoha, kemampuan 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 pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya.

#### 2.1.3.10 Usaha-Usaha Pengembangan Profesionalisme Kerja

Dalam rangka mengembangkan profesionalisme kerja, tentu saja diperlukan proses pendidikan, pelatihan dan pembelajaran bagi para pegawai. Berdasarkan kategori pegawai, pelatihan dapat berupa program orientasi pegawai baru, pelatihan

umum secara ekstensif, pelatihan job spesifik, praktik standar secara bertahap, pelatihan peralatan dan prosedur operasi.

Adapun cara pengembangan profesionalisme kerja dapat dilaksanakan dengan kegiatan-kegiatan berikut ini :

1. Menyelenggarakan kegiatan penataran dan pelatihan terhadap para pekerja yang dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan.
2. Memberikan kesempatan kepada para pekerja untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat lebih tinggi.
3. Mengirim atau menyekolahkan para pekerja pilihan keluar negeri.
4. Menyelenggarakan kegiatan seminar, loka karya atau *workshop* yang berkaitan dengan peningkatan kualitas tenaga kerja.
5. Menyediakan fasilitas dan bantuan dana kepada para pekerja yang berprestasi untuk meningkatkan keahlian di bidangnya.

Menurut Siagian, (2011:164). Peningkatan kreativitas kerja hanya mungkin terjadi apabila,

- Pertama: terdapat iklim yang mendorong aparaturnya untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif;
- Kedua: terdapat kesediaan pimpinan untuk memberdayakan bawahannya, antara lain melalui partisipasi bawahan untuk mengambil keputusan yang menyangkut pekerjaannya, mutu hasil pelaksanaan tugasnya, kariernya dan cara-cara yang dianggapnya paling efektif dalam menyelesaikan permasalahan di tempat pekerjaan.

Komitmen lebih luas dari pada *concern* sebab komitmen itu mencakup waktu dan usaha. Tingkat komitmen seseorang terbentang dalam garis kontinum, bergerak dari yang paling rendah menuju yang paling tinggi. Seseorang yang memiliki komitmen yang rendah biasanya kurang memberikan perhatian kepada murid, demikian pula waktu dan tenaga yang dikeluarkannya untuk meningkatkan mutu profesi pun sangat sedikit. Sebaliknya, seorang yang memiliki komitmen yang tinggi biasanya tinggi sekali perhatiannya kepada profesi, demikian pula waktu yang disediakan untuk peningkatan mutu dan keahlian sangat banyak.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka dapat di simpulkan bahwa profesionalisme atau *professionalism* merupakan kata keterangan yang secara garis besar menunjuk kepada sifat profesi (tingkatannya). Di dalam profesionalisme itu terdapat keterampilan, penilaian yang baik, kedipsinan, dan perilaku sopan yang diharapkan dari seseorang yang dilatih untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Di sinilah akan terlihat karakter profesionalisme orang-orang yang profesional akan sangat berbeda dengan orang-orang yang tidak profesional meskipun dalam pekerjaan yang sama atau bekerja dalam suatu ruang yang sama.

## 2.1.4 Pegawai

### 2.1.4.1 Pengertian Pegawai

Dalam kehidupan masyarakat yang selalu berkembang, manusia mempunyai kedudukan yang semakin penting, dimana masyarakat semakin memiliki prinsip hidup yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia dan sangat berharga. Sehingga manusia tersebut enggan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang  
-----

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.umfa.ac.id) 25/8/23

mengabaikan enggan untuk melepaskan pekerjaan tersebut karena manusia tersebut mendapatkan imbalan berupa upah/gaji untuk mencukupi kebutuhannya. 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. Manusia yang terlibat dalam organisasi ini disebut juga pegawai.

Pegawai adalah asset organisasi yang paling berharga. Para pegawai harus memiliki pengetahna dan keahlian untuk mempengaruhi kualitas barang atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Pegawai merupakan orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga- lembaga pemerintahan mupun dalam badan-badan usaha.

Menurut kamus Bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga ( kantor dan perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah).

Konsep aparatur sipil negara yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 1 ayat 1, Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Pegawai negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pengertian tersebut dapat disederhanakan dengan menggolongkan kategori pegawai yang termasuk dalam Aparatur Sipil Negara, yakni :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Mencermatikan hal tersebut perlu dibedakan Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja, walaupun keduanya sama-sama termasuk pada Aparatur Sipil Negara namun ada beberapa hal yang membedakan keduanya. Hak pegawai negeri sipil berbeda dengan hak Pegawai Pemerintahan dengan Perjanjian Kerja karena status kepegawaian yang berbeda pula. Pegawai negeri sipil berhak atas:

- a. Gaji, tunjangan, dan fasilitas
- b. Cuti,
- c. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua
- d. Perlindungan, dan
- e. Pengembangan kompetensi

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 rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)”.

Menurut Suharno (2008) pegawai adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dia bekerja untuk digaji dan sebagai penggerak utama dari setiap organisasi, tanpa mereka organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, kualitas kerja, disiplin kerja, serta loyalitas pegawai terhadap perusahaan.

Dari uraian 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).

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan baik diorganisasi swasta maupun 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.

## 2.1.5 Pelayanan

### 2.1.5.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41).

Endar Sugiarto menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut. Aktivitas pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam

kehidupan manusia. Manusia membutuhkan layanan untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Menurut Rahmayanty (2010:25) bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi, sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat.

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pengertian pelayanan dalam konteks Biro Perjalanan ialah memberikan pelayan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan harus dengan *SALAM* (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan alur perjalanan maupun complain pelanggan.

### 2.1.5.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut “The Big Eight factors“ yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori menurut Hannah and Karp (2007) sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk antara lain sebagai berikut.
  - a. Kualitas produk. Kualitas produk yaitu merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk. Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.
  - b. Hubungan antara nilai dengan harga. Hubungan antara nilai dengan harga merupakan hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh pelanggan dengan harga yang dibayar oleh pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
  - c. Bentuk produk. Bentuk produk merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat.
  - d. Keandalan. Keandalan merupakan kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.
2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan antara lain sebagai berikut:
  - a. Jaminan. Suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian.

- b. Respon dan cara pemecahan masalah. Response to and Remedy of Problems merupakan sikap dari karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pelanggan.
3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian antara lain sebagai berikut:
    - a. Pengalaman karyawan. Pengalaman karyawan merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian.
    - b. Kemudahan dan kenyamanan. Convenience of acquisition merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkannya.

#### 2.1.5.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan

Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Menurut (James A.Fitzsimmons dan Mona Fitzsimmons dalam Agus Sulastiyono (2002:35) menjelaskan bahwa konsumen akan menilai kualitas pelayanan yang diterima melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya yaitu:

- 1) Reability adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu. Karyawan dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan pekerjaannya (pelayanannya) dengan rencana yang telah dibuat perusahaannya. Selain itu, karyawan mempunyai kepedulian terhadap permasalahan yang sedang dihadapi konsumen dan sejak awal memang ahli dalam menyampaikan pelayanan kepada konsumen serta melaksanakan pekerjaannya dengan tepat waktu sesuai janji yang diberikan kepada konsumen.
- 2) Responsive atau responsiveness yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Karyawan dapat memberikan informasi yang jelas kepada konsumen dan memberikan pelayanan kepada konsumen secara cepat dan tepat serta sungguh-sungguh membantu konsumen serta memiliki waktu untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat.
- 3) Kepastian/jaminan (assurance) adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri: kompetisi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu. Karyawan memiliki dimensi pelayanan kepastian/ jaminan (assurance) apabila dia benar-benar memiliki kemampuan atau keahlian dan mempunyai rasa sabar dalam menghadapi konsumen sehingga konsumen merasa aman. Selain itu, lingkungan kerja dan pimpinan perusahaan mendukung tugas karyawannya.
- 4) Empati atau empathy memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri- ciri: kemauan untuk melakukan

pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu. Karyawan memiliki perhatian kepada konsumen dan kepentingannya, dan dia memahami kebutuhan konsumen serta berusaha menyesuaikan jam kerjanya dengan kesibukan konsumen.

- 5) Nyata atau tangibles yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. Dalam dimensi pelayanan nyata (tangibles) terlihat dari kemutakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki dan kondisi sarana yang baik serta keselarasan fasilitas fisik yang dimiliki dengan jenis jasa yang diberikan. Selain itu, penampilan karyawan yang rapi dan bersih juga termasuk dalam dimensi pelayanan ini menurut Ibnu Syamsi dalam Bernadette Dian Nugraheni (2005:15-18).

Semua unsur-unsur prinsip pelayanan sesuai dimensi kualitas pelayanan di atas bergantung pada perilaku atau kualitas manusia, serta tingkat ketrampilan atau keahlian yang dimiliki oleh setiap individu yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

## 2.1.6 Pelayanan Publik

### 2.1.6.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah *public* berasal dari bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai.

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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan mereka. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada publik. Kegiatan pelayanan publik harus mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan untuk melindungi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya. Hutasoit, (2003 : h 14)

Menurut Rahmayanty (2010:3) bahwa pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas –fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Hardiyansyah 2011:15).

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan *public* sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Hardiyansyah, 2011:14).

Proses pelayanan publik menurut Widodo (dalam Saiful Deni, 2006) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Moenir (2001:26) mendefinisikan pelayanan itu



sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Miftah Thoah (dalam Paskarina dan Mardiah, 2004) mendefinisikan pelayanan masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan/atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu. Gupta Sen (dalam Astuti, 2004: III-10) mengartikan pelayanan publik sebagai berikut : "Public service generally means services rendered by the public sector the state or government" (Pelayanan publik pada umumnya berarti pelayanan yang diberikan oleh sektor publik dari suatu negara atau pemerintah).

Christoper (dalam Dwimawanti, 2003:24) mendefinisikan pelayanan pelanggan (masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan) adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang.

Sedangkan Sianipar berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Astuti, 2004:111-10).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam Saifui Deni, 2006) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan

oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan atas peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang ditetapkan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Target utamanya adalah kepuasan pelanggan

Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

### 2.1.6.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan *public* adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.umfa.ac.id) 25/8/23

dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya.

Secara garis besar pelayanan public terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

### 1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

### 2. Pelayanan Barang

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

### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan

kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Sementara itu, Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Bharata (2003 : 15) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

#### 1. Pelayanan Pemerintah

Pelayana pemerintah yaitu jenis pelayanan msyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan. Contoh : Pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian

#### 2. Pelayanan Pembangunan

Pelayanan Pembangunan yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarna untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara.

Contoh: penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lain-lain.

#### 3. Pelayanan Utilitas

Pelayanan Utilitas yaitu Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat. Contoh : penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi masal.

#### 4. Pelayanan Sandang, Pangan dan Papan

Pelayanan Sandang, Pangan dan Papan yaitu jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan. contoh : beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

## 5. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan Kemasyarakatan yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan. contoh : pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

### 2.1.6.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2012:11), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2015:34):

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

#### 2.1.6.4. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2013:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

##### 1. Kesederhanaan

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

##### 2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

### 3. Kepastian waktu

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

### 4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

### 5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

#### 2.1.6.5 Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas memiliki banyak definsi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Menurut Lukman (1999:7) definsi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*) dan sebagainya.

Dalam definisi strategis, Lukman (1999 : 7) mengemukakan kualitas sebagai : “Segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1997:3) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Senada dengan pengertian menurut Lukman, Gaspersz (dalam Lukman, 1999 : 7) mengemukakan pengertian kualitas baik dari segi konvensional maupun strategis yang pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Lebih lanjut, dalam kaitannya dengan pelayanan, Juran (dalam Lukman,

1999 : 7) mengemukakan bahwa kualitas adalah menjaga janji agar pihak yang



dilayani merasa puas dan diuntungkan. Senada dengan pendapat Juran dalam Gaspersz (1997:73) mengemukakan kualitas sebagai berikut : “Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan pekerjaan semua orang karena semua orang adalah pelanggan, sedangkan tanggungjawab untuk kualitas pelayanan atau produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah kantor.”

Lebih lanjut Gasperz (1997:2) mengemukakan bahwa agar sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat efektif, maka penting diperhatikan beberapa dimensi perbaikan kualitas.

Beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan yaitu hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan yaitu berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yaitu bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat, dan lain-lain.
4. Tanggung jawab yaitu berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.

5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
7. Variasi model pelayanan yaitu berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola dalam pelayanan Pelayanan Pribadi Yaitu berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yaitu berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
9. Atribut pendukung pelayanan lainnya yaitu fasilitas-fasilitas pendukung lainnya seperti lingkungan yang nyaman, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Apabila aparatur pelayanan berkeinginan menciptakan kepuasan total pelanggan, maka dimensi-dimensi di atas sangat penting untuk diperhatikan. Selain itu penetapan biaya harus jelas dan transparan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain Fandy Tjiptono (1997:3) :

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.umfa.ac.id)25/8/23

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Zeithaml (1990:26) mengemukakan dalam mendukung penilaian sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Ada 10 (sepuluh) kriteria yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

#### 2.1.6.6 Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Pelayanan Prima

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang- kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah).

Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:

- a. Keramahan
- b. Kredibilitas
- c. Akses
- d. Penampilan fasilitas
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan / pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima apabila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (SESPANAS LAN, 1998).

Pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- b. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan

- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004).

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

- a. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)
- b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua apratur yang memberi pelayanan.
- c. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
- d. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
- e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Standar pelayanan prima dapat diwujudkan melalui:

- a. Kosepsi penyusutan standar pelayanan prima
  - *Concep* ( gagasan terbaru dan teranggih)
  - *Competency*( kemampuan beroperasi pada standar yang tinggi dimana saja)
  - *Conection* ( hubungan yang baik)
- b. Prinsip pengembangan pelayana prima
  - Rumusan organisasi
  - Penyebaran visi dan misi
- c. Sasaran pelayan yang ‘‘SMART’’
  - *Specivic* (spesifik)
  - *Measurable* ( dapat diukur)
  - *Achievable* ( dapat dicapai)
  - *Relevant* ( sesuai kepentingan)
  - *Timed* ( jelas waktunya)
- d. Variabel pelayanan prima yaitu:
  - Pemerintah yang bertugas melayani.
  - Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah.
  - Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
  - Peralatan/sarana pelayanan yang canggih.
  - Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.
  - Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarkat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.



- Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat: pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya (SESPANAS LAN, 2000)

e. Strategi penyusunan standar pelayanan prima:

- Identifikasi siapa yang menjadi pelanggan pada tiap jenis layanan.
- Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.
- Identifikasi jenis pelayanan.
- Persyaratan yang harus dipenuhi untuk keperluan pelayanan.
- Sistem dan prosedur mendapatkan pelayanan.
- Menetapkan jumlah dan kualifikasi tenaga kerja yang menangani pelayanan.
- Menetapkan jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan/dipakai.
- Menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan.
- Menetapkan standar harga/biaya yang diperlukan dalam tiap jenis pelayanan (bila ada)
- Petugas yang menerima keluhan/kontak person, dan lainnya.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh apatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini dapat disimpulkan dari kesimpulan Agus Dwiyanto, dan kawan-kawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 130) dalam *Governance and decentralization* disingkat GDS 2002 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “

walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik” tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip- prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

### 2.1.6.5 Asas Pelayanan Publik

Praktek pelayanan publik tidak terlepas dari praktek administrasi public yang diaplikasi di banyak negara. Pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi: penyelenggaraan *publik service* (pelayanan publik), *publik affair* (*publik interest and publik needs*) atau membina hubungan baik dengan semua publik perusahaan, baik internal maupun eksternal, *and distribution of publik service equally* (pengembangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik).

Pelayanan Publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Karena itu harus mengandung unsur- unsur dasar sebagai berikut:

- 1 Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan public harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2 Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisiensi.

3. Mutu proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Konsepsi pelayanan publik berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat dan ilmu pengetahuan, dan dalam hal ini setidaknya ada 3 perspektif administrasi publik yang bisa kita gunakan untuk mengkaji pelayanan publik, Denhardt, (2007: h.113) yakni:

1. *Old Publik Administrasi.* adalah pelayanan di bidang administrasi bagi masyarakat, misalnya pelayanan pemasangan Amper (Listrik) baru; pembayaran iuran listrik dan lainnya.
2. *New Publik Management.* Adalah bagaimana kita dalam mengelola pelayanan tersebut sehingga tidak tumpang tindih ataupun untuk mencapai hasil yang maksimal.
3. *New Publik Service.* Memberikan warna atau suasana baru dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga memberikan kepuasan bagi yang dilayani.

Berdasarkan perkembangan teori tersebut, konsep pelayanan publik yang sudah bergeser dan berkembang sedemikian rupa, berdampak juga terhadap perubahan pada esensinya yang sangat signifikan baik dalam tataran substansi maupun teknis.

Maka pelayanan publik sebagai bagian dari upaya-upaya mewujudkan *good governance*, dapat dilihat melalui 3 langkah strategis, sebagai berikut:

1. Interaksi antara Negara (yang diwakili pemerintah) dengan warganya, termasuk berbagai kelompok atau lembaga di luar pemerintah dalam pelayanan

publik. Idealnya, interaksi tersebut memaksa pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya. Perubahan kualitas pelayanan, menjadi lebih baik atau lebih buruk, akan berdampak secara langsung kepada masyarakat dimana kehidupannya sehari-hari tergantung dari apa yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya.

Pelayanan publik merupakan ranah dimana prinsip-prinsip *good governance* dapat diartikulasikan dengan lebih baik. Sebagai contoh, aspek kelembagaan kualitas pelayanan publik dari prinsip-prinsip *good governance* adalah bagaimana interaksi antara pemerintah dengan warga negara atau dengan pasar, yaitu bagaimana keterlibatan aktor di luar pemerintah dapat memberi masukan, kritik atau respon terhadap bentuk pelayanan yang diberikan. Sementara, nilai-nilai *good governance* seperti efektifitas, efisiensi, non-diskriminatif, berkeadilan, berdaya tanggap tinggi dan akuntabilitas yang tinggi dapat direalisasikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai-nilai tersebut menjadi mudah terlihat dan teraplikasikan pada pelayanan publik dalam kerangka *good governance*.

Pelayanan publik melibatkan semua kepentingan yang berada di dalam Negara. Pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan terhadap pelayanan publik yang lebih baik. Nasib sebuah pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah, tergantung dari pelayanan publik yang dibangun. Kepercayaan dan legitimasi kekuasaan mereka berasal dari pengguna layanan publik, yaitu masyarakat. Dalam iklim keterbukaan politik dan sistem pemilihan pemimpin secara langsung saat ini, masyarakat dapat menentukan