

ABSTRAK

PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)

Oleh

WIDIA SURYANI

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan yaitu lembaga pemerintah atau unit kerja dilakukan oleh pegawai pemerintah dan sebagai penerima layanan adalah masyarakat. Pegawai yang profesional akan memberikan dampak terhadap pelayanan yang berkualitas. Namun, pelayanan yang diberikan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah belum berjalan dengan baik, dilihat dari kurang disiplinnya pegawai terhadap peraturan yang ditetapkan sehingga menghambat pelayanan yang diberikan dalam penyelesaian dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai pegawai sudah masuk dalam kategori profesional, yang ditujukan oleh indikator kemahiran dalam mempergunakan peralatan, kesiapan, serta tanggung jawab. Hal ini didukung oleh sikap pegawai untuk mempunyai pengetahuan, kemampuan dan tanggung jawab yang baik. Indikator yang belum sepenuhnya dimiliki pegawai dan belum masuk kategori profesional adalah disiplin serta sikap pegawai. Hal ini dikarenakan masih adanya ditemukan pelayanan yang kurang sesuai standar SOP dalam waktu penyelesaian serta ditemukan pegawai yang kurang ramah dalam pelayanan.

Kata Kunci : Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

THE PROFESSIONALISM OF EMPLOYEES IN IMPROVING THE PUBLIC SERVICES QUALITY

**(Study at the Population and Civil Registration Office of Central
Lampung Regency)**

By

WIDIA SURYANI

Public service is a form of interaction or relationship between service providers and service recipients. Service providers, namely government institutions or work units, are carried out by government employees and as service recipients are the community. Professional employees will have an impact on quality services. However, the services provided by employees at the Population and Civil Registration Office of Central Lampung Regency have not been going well, seen from the lack of discipline of employees towards the established regulations, thus hampering the services provided in completing the documents needed by the community. The purpose of this study was to determine how the professionalism of employees in improving the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Central Lampung Regency. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. The results of this study indicate that the professionalism of the employees' work has been included in the professional category, which is indicated by the indicators of proficiency in using equipment, readiness, and responsibility. This is supported by the attitude of employees to have good knowledge, abilities and responsibilities. Indicators that are not fully owned by employees and are not yet included in the professional category are employee discipline and attitudes. This is because there are still services that are not found according to SOP standards in completion time and employees who are not friendly in service are found.

Keywords : Professionalism, Public Service Quality