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

(Skripsi)

Oleh

WIDIA SURYANI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022

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 penelitin 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

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

Oleh

WIDIA SURYANI

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022

Judul Skripsi	: **PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH)**
Nama	: Widia Suryani
No. Pokok Mahasiswa	: **1816021044**
Jurusan	: **Ilmu Pemerintahan**
Fakultas	: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Bendi Juantara, S.IP, M.A
NIP. 198809232019031011

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP
NIP. 196112181989021001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Bendi Juantara, S.IP., M.A** .....

Penguji : **Budi Harjo, S.Sos., M.IP** .....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **09 Maret 2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendaatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung, maupun diperguruan tinggi lain.

2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.

3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan sebutan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 03 Maret 2022
Yang Membuat Pernyataan,

Widia Suryani
NPM. 1816021044

RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Widia Suryani, tempat tanggal lahir Tulang Bawang pada 15 Oktober 1999. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Waluyo dan Ibu Rubiyah. Serta memiliki seorang kakak laki-laki bernama Slamet Raharjo.

Penulis menyelesaikan pendidikan di TK Dharma Wanita Bumi Dipasena Mulya, Rawajitu Timur, Kabupaten Tulang Bawang pada tahun 2006. Kemudian penulis melanjutkan ke Sekolah Dasar di SDN 1 Bumi Dipasena Mulya, dikarenakan orang tua pindah ke Kabupaten Lampung Tengah maka penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 2 Yukum Jaya pada tahun 2012. Penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Terbanggi Besar dan lulus pada tahun 2015. Selanjutnya penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Terbanggi Besar pada tahun 2018.

Penulis diterima di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2018 melalui jalur SBMPTN. Penulis sempat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah selama 5,5 Bulan pada Agustus 2021 sampai Januari 2022. Sebagai pemenuhan salah satu dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pengabdian Masyarakat, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Kelurahan Yukum Jaya Kecamatan Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah bulan Februari 2021.

MOTTO

"Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang."
(Imam Syafi'i)

"Manusia lahir dengan sejuta POTENSI. Tetapi semua itu baru bisa terealisasikan jika kamu YAKIN dan PERCAYA DIRI."
(Mery Riana)

"Tidak perlu pelit ilmu, semuoa orang bisa memegang gitar yang sama, tidak semuanya akan memainkan lagu yang sama."
(Fiersa Besari)

"Meskipun kata menyerah mungkin saja sering terlintas, tapi nyatanya kamu tetap bisa ada di titik sekarang ini. Kamu hebat sudah berjuang dan bertahan sejauh ini."
(Widia Suryani)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamiin segala puji bagi-Mu Ya Allah, telah Engkau Ridhai segala do'a dan kerja keras hamba-Mu selama ini, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Shalawat teriring salam, selalu tercurah kepada Manusia Paling Sempurna Nabi Muhammad SAW, yang syafa'atnya dinantikan di Yaumil Akhir kelak.

Dan

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada sosok yang teramat luar biasa:

Bapak dan Ibu Tercinta

Waluyo dan Rubiyah

Kakakku Tersayang

Slamet Raharjo dan Nurhidayah

Terimakasih untuk semua yang mendoakan dan mendukung selesainya skripsiini, semoga segala kebaikan mendapat balasan dari Allah SWT

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Segala puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis sederhana ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah, Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi yang berjudul **"Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)"** ini merupakan syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun terhap skripsi yang sederhana ini guna lebih bermanfaat dikemudian hari.

Skripsi ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penullis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ida Nurhaida, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
2. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung atas izin dan bimbingannya;
3. Bapak Bendi Juantara S.IP, M.A. selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, motivasi, kritik, saran, dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi dalam penyusunan skripsi;

4. Bapak Budi Harjo, S.Sos, M.IP. selaku Dosen Penguji, yang tealh bersedia untuk membimbing, memberikan arahan, motivasi, kritik, saran, dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi dan penyusunan skripsi;
5. Ibu Dr. Feni Rosalia, M.SI. Selaku Pembimbing Akademik, atas bimbingan dan nasihat kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan Ibu Dosen-dosen terbaik Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi.
7. Staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, yang sudah mau untuk direpotkan dalam hal administrasi perkuliahan selama ini.
8. Penjaga gedung D Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Mas Dede dan Mas Cecep. Terima kasih sudah mau direpotkan oleh penulis dalam penggunaan ruangan untuk melaksanakan seminar maupun ujian kompre penulis.
9. Informasi penulis, Bapak Drs. Genta Suri Muda, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Instansi tersebut;
10. Seluruh pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, terimakasih atas bantuan dan dukungannya, yang telah memberikan informasi dan data sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Kedua orang tua ku, Bapak Waluyo dan Ibu Rubiyah yang sangat Penulis cintai dan sangat Penulis sayangi selama-lamanya, yang selalu sabar mendampingi putrimu ini dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sebanyak-banyaknya atas semua dukungan yang sudah diberikan baik fisik maupun materi. Tidak akan cukup apabila Penulis ingin menyebutkan segala kebaikan yang telah Bapak dan Ibu berikan selama ini, dari kecil sampai dengan dewasa. Tidak terbayang bagaimana jika tidak adanya dukungan yang kalian berikan, mungkin Penulis tidak akan bisa sampai diproses ini. Sekali lagi Penulis ingin mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya, usaha-

usaha yang Bapak dan Ibu lakukan selama ini untuk menjamin kebahagian Putri dan Putra kalian, terimakasih. Semoga Bapak dan Ibu selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan serta kelancaran dan kemudahan disetiap kegiatan yang Bapak Ibu lakukan. Semoga dengan ini, Bapak dan Ibu bangga bisa melihat putrinya lulus sebagai Sarjana Ilmu Pemerintahan.

12. Kepada mamasku serta mba iparku, Slamet Raharjo dan Nurhidayah terimakasih atas perhatian, semangat, dukungan, nasehatnya kepada adikmu satu-satunya ini.
13. Teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan 2018, kelas reguler A, B, dan kelas parael yang tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga kita dipertemukan melalui ilmu pendidikan, terimakasih atas dukungan, saran dan motivasinya selama ini.
14. Grup Sissy Open Bo (Belajar Online), Rifdah Rohadatul Aisy, Dian Risma Puteri, Tika Selfira, dan Mei Ayu Widi, terimakasih atas dukungan pelukan canda tawa serta senyuman yang kalian berikan, terimakasih juga atas semangat, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Grup Angan-Angan Kapan serta saudara-saudara Bontotku, Adit, Ajis, Aldi, Arul, Fani, Islam, Medik, Nipa, Tata, Rara, Riski, Septiana, terimakasih atas dukungan dan semangat kalian yang selalu memberikan canda tawa di kala sedih maupun senang.
16. Grup KKN Desa Penari, Fasya Ananda, Mira Antika, Nevi Ristiani, Dian Risma Puteri, Mei Ayu Widi Pangestu, terimakasih atas dukungan pelukan canda tawa serta senyuman yang kalian berikan selama beberapa tahun terakhir, terimakasih juga atas semangat, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini;
17. Grup Geng 18++, Fitri Nur Afriani, Fasya Ananda, Rahmadona, Henny Cahya, terimakasih atas atas dukungan pelukan canda tawa serta senyuman yang kalian berikan, terimakasih juga atas semangat, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. My best partner Dita Silvi Yani, terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan melalui canda tawa di kala sedih maupun senang, yang selalu menuruti kemanapun dan kapanpun keinginanku.

19. Dan terakhir untuk seluruh rekan-rekan dan teman-teman yang telah berpartisipasi baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih kepada kalian sehingga penulis ini terselesaikan dengan baik.

Allah Maha Melihat semua yang ada di dunia ini, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian, dan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Bandar lampung, 09 Maret 2022

Penulis,

Widia Suryani

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI ..... **i**
DAFTAR TABEL ..... **iii**
DAFTAR GAMBAR ..... **iv**

I. PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang dan Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Tujuan Penelitian 12
1.4 Kegunaan Penelitian 12
1.4.1 Secara Teoritis 12
1.4.2 Secara Praktis 12

II. TINJAUAN PUSTAKA **14**
2.1 Reformasi Birokrasi 14
2.1.1 Definisi Reformasi Birokrasi 14
2.1.2 Birokrasi Profesional 16
2.2 Profesionalisme 18
2.2.1 Definisi Profesionalisme 18
2.2.2 Indikator Profesionalisme 21
2.2.3 Ciri- Ciri Sikap Profesionalisme Kerja 22
2.2.4 Faktor yang Mendukung Sikap Profesionalisme Kerja 23
2.3 Pelayanan Publik 25
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik 25
2.3.2 Standar Pelayanan Publik 27
2.3.3 Asas Pelayanan Publik 28
2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik 29
2.4 Kualitas Pelayanan Publik 30
2.4.1 Dimensi Pelayanan Publik 31
2.5 Kerangka Pikir 33

III. METODE PENELITIAN **36**
3.1 Tipe Penelitan 36
3.2 Fokus Penelitian 36
3.3 Lokasi Penelitian 38
3.4 Informan Penelitian 38
3.5 Jenis dan Sumber Data 39
3.6 Teknik Pengumpulan Data 40

3.7 Teknik Analisis Data 42
3.8 Teknik Keabsahan Data 43

IV. GAMBARAN UMUM 46

4.1 Kondisi Umum Kabupaten Lampung Tengah 46
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 48
4.2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 48
4.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 49
4.2.3 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 61

V. HASIL DAN PEMBAHASAN 62

5.1 Hasil Penelitan 62
5.1.1 Kemahiran Pegawai dalam Mempergunakan Peralatan 63
5.1.2 Kesiapan 69
5.1.3 Tanggung Jawab dalam Pelayanan 75
5.1.4 Disiplin 82
5.1.5 Sikap Pegawai 85
5.2 Pembahasan 89
5.2.1 Kemahiran Pegawai dalam Mempergunakan Peralatan 90
5.2.2 Kesiapan 91
5.2.3 Tanggung Jawab dalam Pelayanan 92
5.2.4 Disiplin 93
5.2.5 Sikap Pegawai 94

VI. KESIMPULAN DAN SARAN 95

6.1 Kesimpulan 95
6.2 Saran 96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Penelitian Terdahulu 8
2. Informan Penelitian 39
3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 60
4. Daftar Pengalaman Pelatihan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 64
5. Daftar Pegawai Operator Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 65
6. Bagian Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 79
7. Capaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2021 81

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Bagan Kerangka Pikir.....35
2. Peta Administratif Kabupaten Lampung Tengah 47
3. Ruang Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2021.....69
4. Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Me-*Launching* Aplikasi Slamdung 75

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah

Reformasi telah membawa bangsa Indonesia ke dalam kehidupan yang penuh dengan harapan. Tuntutan reformasi yang utama ditujukan kepada aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat menginginkan adanya g*ood governance* dan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pemerintah yang baik. Pada era reformasi saat ini, perlu adanya penataan sumber daya aparatur yang profesional dalam manajemen pemerintahan sehingga akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan dengan optimal jika aparatur atau pegawai tidak profesional untuk melakukan visi misi pemerintahan.

Birokrasi pemerintah merupakan mesin penggerak dalam pembagunan serta pelayanan publik. Sehingga, sangat berartinya reformasi birokrasi bagi terwujudnya pembangunan dan pelayanan publik yang prima. Birokrasi harus bisa dipahami, melalui peran dan kemampuannya dalam menunjang pelaksanaan sistem pemerintahan, baik dalam menanggapi berbagai permasalahan maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kondisi birokrasi yang profesional adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*publik service*), sehingga cita-cita, inisiatif, dan upaya birokrasi untuk memperoleh wawasan tentang pelayanan publik perlu diarahkan.

Profesionalisme birokrasi merupakan prasyaratan mutlak untuk mewujudkan *good governance* (Tjokowinoto, 2001 ; 3). Dalam mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang baik diperlukan adanya unsur profesionalisme dari aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme dalam hal ini menekan kepada keterampilan, kemampuan, serta keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang transparan, responsif, efektif dan efesien. Profesionalisme itu sendiri merupakan cerminan atas keterampilan serta keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan. Yang didasarkan pada latar belakang pendidikan yang bertanggungjawab atas beban kerjanya, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas.

Undang - Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian Pasal 3 ayat 1 mendefinisikan pegawai negeri sebagai aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugasnya. Dalam hal ini pada dunia kerja, syarat wajib yang harus dimiliki pada setiap pegawai adalah sikap profesional agar mampu memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas kepada masyarakat. Setiap pegawai harus mampu beradaptasi untuk dapat mempertahankan profesionalitasnya dalam berbagai kondisi. Pegawai yang memiliki sikap profesional dapat memahami hubungan atau relasi, memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, serta fokus dan konsisten terhadap tugasnya.

Profesionalisme dan pelayanan publik yang berkualitas memiliki keterkaitan yang saling berhubungan. Yang artinya bahwa apabila profesionalime pegawai ditingkatkan, maka akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Perubahan pada birokrasi pemerintah untuk selalu profesional dan berkinerja yang tinggi menjadi harapan yang harus diwujudkan oleh setiap instansi pemerintah sebagai wujud keberhasilan pelayanan kepada masyarakat. Profesionalitas dan kinerja yang tinggi tidak akan tercapai bila tidak diimbangi dengan kemauan untuk melakukan perubahan. Dalam hal ini pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik jika tidak didukung dengan profesionalnya pegawai dalam mewujudkan tata kelola yang baik sebuah instansi

pemerintahan. Upaya untuk mewujudkan birokrasi yang profesional harus dilakukan dengan merubah *mind set* yang selama ini berlaku di kalangan birokrat (Mukhlis, 2015).

Sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas sebagai pelayan publik, harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata, serta melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab dan jenjangnya masing-masing dalam kondisi dan keadaan tertentu dalam waktu yang relatif singkat dalam penyelesaian pekerjaanya. Sebagai penyelenggara pelayanan publik dan juga penanggung jawab atas fungsi pelayanan publik, pemerintah akan mengarahkan tujuannya kepada masyarakat tanpa terkecuali yang menjadi suatu kewajiban dari para aparatur pemerintah supaya tetap melakukan perbaikan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Tingkat keberhasilan suatu daerah juga ditetapkan berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, jika pelayanan yang diberikan baik serta berkualitas maka dalam pelaksanaan otonomi daerah telah berhasil.

Pelayanan publik menjadi persoalan yang sering kali dibicarakan oleh masyarakat. Dalam berbagai media massa, televisi, sosial media dan sebagainya. Citra negatif tentang birokrasi publik maupun rendahnya kualitas pelayanan publik tercermin pada banyaknya tanggapan, keluhan dan kritikan dari masyarakat. Masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan, adanya korupsi, pungli atau tarikan dana di luar ketentuan yang ditetapkan, lamban kinerja petugas, ketidakpastian dan lamanya tempo penyelesaian urusan dan sebagainya (Zuchri Abdussamad, 2020:5).

Seperti yang disebutkan sebelumnya, bahwa profesionalisme kerja pegawai dalam organisasi sangat berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riska Umi Fadillah

(2020) yang menyebutkan bahwa profesionalisme pegawai mampu meningkatkan kualitas layanan, sumber daya manusia yang berkualitas juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi yang pada akhirnya akan menentukan kinerja sebuah organisasi.

Berdasarkan hasil survei indeks persepsi masyarakat tentang profesionalitas dan *rebranding* ASN, pada tahun 2020 menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memiliki persepsi yang positif mengenai profesionalisme ASN, dimana untuk dimensi pengetahuan terdapat 77,4% yang memiliki persepsi positif, dan 22,6% memiliki persepsi negatif, dimensi keterampilan, 65,6% sudah berpersepsi positif, dan 34,4% responden berpersepsi negatif, sementara dimensi sikap, 56% berpersepsi positif, dan 44% sisanya masih memiliki persepsi negatif. Hasil indeks profesionalitas ASN sendiri menunjukkan angka 67,2 atau berada di kategori profesionalitas sedang. Secara umum, masyarakat menilai ASN di Indonesia sudah cukup profesional, terutama dalam hal pengetahuan dan keterampilan. Namun karena masih adanya sikap ASN yang kurang baik membuat masih banyak pandangan negatif dari masyarakat mengenai ASN. Hal ini juga ditunjang dari masih banyaknya berita negatif yang muncul mengenai ASN.

Data tersebut menunjukkan bahwa profesionalitas aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan masih belum terwujud. Dalam hal ini, masalah mengenai profesionalitas aparatur merupakan isu krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan. Akar permasalahan buruknya aparatur di Indonesia pada prinsipnya terdiri dari dua hal pokok, yaitu persoalan internal sistem kepegawaian negara serta persoalan eksternal yang mempengaruhi fungsi dan profesionalisme kepegawaian negara.

Birokrasi yang profesional, dapat menciptakan kondisi yang kondusif serta mendukung terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Salah satu penyebab ketidak profesionalan tersebut adalah adanya ketidakseimbangan antara kewenangan, hak dan tanggung jawab. Ketidakseimbangan ini yang pada akhirnya mengakibatkan kecenderungan yang tinggi di kalangan pegawai pemerintah

untuk menyalahgunakan kewenangan dan bersikap apatis atau tidak termotivasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Pelayanan publik hanya dapat diberikan oleh pegawai yang mempunyai tugas serta kewenangan sebagai pelayan publik, dan masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan tersebut diberikan oleh pegawai yang profesional. Profesionalisme pada suatu birokrasi sangat penting karena semakin banyak kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Untuk itu, dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional, ketika apa yang diberikan pegawai sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selama ini, maka masyarakat akan memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Yang mana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat, dan mutu yang diberikan relatif lebih baik. (Dwiyanto dan Agus 2011: h.81).

Peningkatan kualitas pelayanan melalui profesionalisme kerja pegawai dapat dilakukan di organisasi swasta maupun organisasi publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memberikan pelayanan terkait dengan urusan administrasi kependudukan. Yang mana masyarakat bersentuhan langsung dengan pegawai, sehingga masyarakat dapat merasakan dan melihat mengenai apa yang terjadi di lapangan. Tidak akan terlaksananya pelayanan yang optimal tanpa adanya kesiapan pegawai yang profesional dalam melaksanakan visi dan misi pemerintahan.

Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Tengah didukung sebanyak 62 orang yang terdiri dari 36 orang berstatus PNS, 25 orang sebagai tenaga honorer, dan 1 orang sedang menjalankan magang. Secara keseluruhan, pegawai tersebut harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mampu dilakukan dengan sebaik-baiknya sebagai penunjang dalam keberhasilan profesionalisme kerja. Dengan demikian,

diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dapat meningkatkan kualitas layanan melalui kinerja pegawainya.

Akan tetapi dalam dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, masyarakat masih merasa pelayanan yang dilakukan belum berjalan dengan baik. Seperti keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui ulasan profil resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Tengah. Keluhan tersebut seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan administrasi kependudukan yang berbelit-belit, tidak informatif, tidak disiplin waktu, terbatasnya fasilitas, sarana prasarana yang kurang memadai. Sehingga dalam hal ini setiap instansi aparatur pemerintah selalu dituntut untuk meningkatkan profesionalisme sebagai syarat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga disampaikan oleh masyarakat melalui wawancara dengan stasiun TV Lampung pada 20 Januari 2020, yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan bisa sampai berjam-jam, urusan pembuatan administrasi kependudukan milik satu warga saja tidak terselesaikan (Lampung TV, 2020).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, berdasarkan hasil penilaian kepatuhan terhadap penyelenggaraan standar pelayanan publik tahun 2021 yang dilakukan kepada Pemerintah Daerah se-Provinsi Lampung oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Terdapat 5 Kabupaten masuk ke dalam zona kuning yaitu Tulang Bawang Barat, Metro, Pesisir Barat, Lampung Selatan, Mesuji. Sementara 10 Kabupaten/Kota lainnya berhasil memperoleh zona hijau yaitu Lampung Barat, Tulang Bawang, Tanggamus, Pringsewu, Bandar Lampung, Way Kanan, Lampung Utara, Lampung Timur, Lampung Tengah dan Pesawaran. Sebelumnya telah dilakukan survei yang difokuskan pada 1.049 produk pelayanan yang terdiri dari produk pelayanan administratif di bidang perizinan, administrasi kependudukan, kesehatan dan pendidikan pada Pemerintah Daerah dan pelayanan administratif pada instansi kepolisian dan Kantor Pertanahan di Provinsi Lampung (Ombudsman RI, 2021).

Dari pernyataan di atas, Lampung Tengah termasuk ke dalam kabupaten yang menerima penilaian dengan mendapatkan rapor hijau. Penilaian kepatuhan ini merupakan penilaian kepatuhan atas penyelenggaraan standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Pelayanan Publik. Yang mana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, produk pelayanan yang diberikan oleh instansi selaku penyelenggara pelayanan sudah memiliki komponen standar pelayanan seperti mekanisme pelayanan, persyaratan pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif pelayanan, dan juga mekanisme dan sarana pengaduan internal, juga beberapa komponen lain yang diamanahkan dalam Undang-Undang.

Namun dari penilaian tersebut, tidak sepenuhnya berjalan dengan baik sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil observasi pra riset pada 12 Oktober 2021, dalam jangka waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dinilai masih lambat terutama pada pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaiannya, yang dalam hal ini masih rendahnya kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja yang berlaku. Adanya ketidaksesuaian bidang ilmu pendidikan pegawai dengan jabatannya, kurangnya respon terhadap keluhan dan tanggapan dari masyarakat.

Selain itu juga pegawai sering kali melakukan pelanggaran terhadap peraturan instansi, seperti terdapat pelanggaran terhadap kedisiplinan terutama terkait jam kerja dan prosedur kerja. Dan juga pegawai cukup sering mengalami perdebatan dengan masyarakat mengenai proses pelayanan yang dilakukan, hingga hal tersebut mengakibatkan beberapa masyarakat sampai membuat pengaduan kepada bupati yang kemudian para pegawai mendapat teguran.

Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasaan kepada masyarakat serta mampu memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu setiap pegawai dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Pegawai atau aparatur pemerintah yang

profesional sangat berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan organisasi pemerintah. Pelayanan tidak berjalan dengan optimal apabila tidak didukung oleh kesiapan pegawai yang profesional dalam melaksanakan visi dan misi pemerintahan.

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercemin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut harus mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang dimilikinya. Aparatur pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus sebagai *public service*, harus memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai lapisan. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas layanan yang dihasilkan.

Profesional pegawai akan menentukan kinerja, di mana kinerja tersebut ditunjukkan kepada kualitas pelayanan untuk masyarakat dan selanjutnya akan menentukan tingkat prestasi kerja. Oleh karena itu professional memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya pada kantor yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang berfungsi sebagai unit pelayan langsung kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan langsung yang terbaik kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu yang relevan terhadap prosefionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik adalah:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	**Nama Penulis/Tahun**	**Judul**	**Jenis Penelitian**	**Hasil Penelitian**
1.	Moh. Zakki Arifin, Afifuddin, Agus Zainal Abidin (2019)	Profesionalisme dalam Meningkatkan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan	Jurnal	Profesionalisme disini lebih menekan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif,

No	Nama Penulis/Tahun	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
		Lowokwaru Kota Malang)		transparansi, efektivitas dan efesien. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, fasilitas komputer dan aula sangat menunjang pekerjaan pegawai demi kelancaran dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang sedang mengurus surat-surat keterangan di Kantor Kecamatan.
2.	Steven W. Mongkau, Agustinus B. Pati, dan Evelin J. R. Kawun, (2021)	Profesionalisme Kinerja Kepala Lingkungan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Wenang di Masa Pandemi Covid 19	Jurnal	Belum profesionalnya kinerja kepala lingkungan di Kecamatan Wenang di masa pandemi Covid-19 dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kurangnya responsifitas dan kretifitas dari kepala lingkungan serta masih belum maksimalnya inovasi dan penguasaan teknologi.
3.	Nurbaiti, (2013)	Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di PT. Perusahaan Listrik Negara	Skripsi	Profesional kerja pegawai dalam Kemahiran menggunakan peralatan dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan dapat

No	Nama Penulis/Tahun	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
		(PLN) Kabupaten Nagan Raya.		dikatakan baik atau cukup memuaskan. Hal ini terbukti kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan kerjanya dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Namun dari kesiapan, kedisplinan dan sikap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik dinilai masih kurang baik, karena masih ada pegawai yang belum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional.
4.	Ernawati Darwin, (2015)	Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario	Jurnal	Profesionalisme Aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario belum kreatif, karena masyarakat masih harus bolak-balik kantor camat untuk mendapatkan informasi secara detail. Belum mempunyai inovasi yang kreatif, karena ketika masih ada berkas yang hilang mereka tidak punya inisiatif untuk mencari dan mengumpulkan data tanpa harus menunggu perintah atasan. Namun

No	Nama Penulis/Tahun	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
				aparatur kecamatan dapat merespons dengan cepat keluhan masyarakat apabila ada biaya tambahan dan masyarakat pun tidak seakan-akan pasrah karena sebagian dari mereka menginginkan pelayanan yang cepat.
5.	Riska Umi Fadillah, (2020)	Analisis Profesionalisme Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Pos Indonesia (Persero)	Tesis	Profesional kerja dinilai dalam kemahiran menggunakan peralatan dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan cukup baik, kesiapan, kedisplinan dan sikap pegawai dinilai masih kurang baik sehingga dapat menganggu kualitas kerja dan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme kerja pegawai.

Dari beberapa penelitian sejenis diatas merupakan penelitian yang berkaitan dengan profesionalisme kerja pegawai dalam kualitas pelayanan publik. Tetapi melalui penelitian yang di lakukan oleh peneliti, belum ada penelitian yang membahas mengenai profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana profesionalisme kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui profesionalisme kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari kegunaan secara praktis dan teoritis, yaitu:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi dunia pemerintahan terkhusus dalam pelayanan publik untuk mengetahui sejauh mana profesionalisme dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4.2 Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat barupa pengetahuan, pengalaman, serta memperoleh wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Pemerintahan khususnya mengenai profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik

b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sebagai bahan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepada

masyarakat dan juga dapat dijadikan bahan referensi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengetahui mengenai profesionalisme kerja sebagai bahan masukan untuk terus meningkatkan kualitas profesional dalam bekerja serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Reformasi Birokrasi

2.1.1 Definisi Reformasi Birokrasi

Ditinjau dari segi bahasa, dalam bahasa Prancis, birokrasi disamakan dengan kata *bureau* yang berarti kantor. Biro sendiri secara leksikal (bureau) dalam kamus mempunyai arti sebagai biro, kantor atau departemen pemerintah. Lebih jauh, kata krasi juga berasal dari bahasa Yunani, *kretein* yang berarti mengatur. Dan birokrasi disini memiliki arti pemerintahan dengan pejabat- pejabat yang ditunjuk. Dalam konsep bahasa Inggris secara umum, birokrasi disebut dengan *civil service*. Selain itu juga sering disebut dengan *publik sector*, *publik service* atau *publik administration.*

Konsep birokrasi identik dengan pemerintah yang mempunyai wewenang dalam menentukan sebuah kebijakan yang berkenaan dengan pelayanan publik. Seperti yang dikatakan oleh Blau dan Meyer, birokrasi merupakan suatu lembaga yang sangat kuat dengan segala kekuasaan untuk meningkatkan kapasitas potensial (*potential capacity*), karena birokrasi diartikan sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala masif. Dengan arti lain, birokrasi dapat diartikan sebagai organisasi pemerintahan yang dijalankan oleh para pegawai serta digaji atau sistem pemerintahan yang dijalankan dengan aturan-aturan yang telah berlaku.

Menurut David Orborne, birokrasi bermakna suatu metode organisasi dalam sistem administrasi yang rasional dan efisien-metode untuk menggantikan pelaksanaan kekuasaan yang sewenang-wenang oleh

rezim otoriter. Logika dari birokrasi dalam kerja pemerintahan adalah sama dengan jalur perakitan dalam pabrik. Dengan otoritas hierarkis dan spesialisasi fungsionalnya, birokrasi memungkinkan tugas-tugas besar dan kompleks dapat dilaksanakan secara efisien. Birokrasi dipahami sebagai sebuah sisem atau tata cara yang dimaksudkan untuk menjalankan sistem administrasi pemerintahan secara professional. Dalam sebuah pemerintahan, sejatinya tidak penah lepas dari birokrasi yang berperan besar terhadap berjalannya program yang telah direncanakan. Dalam artian, birokrasi bisa membentuk sistem keteraturan yang utuh untuk merealisasikan segala program yang ada.
Secara umum, konsep birokrasi itu sendiri banyak diperkenalkan oleh sosiolog Jerman, *Maximilian Weber*. Konsep ini muncul ditengah era revolusi industri di Inggris. Era tersebut berpengaruh banyak terhadap perubahan struktur sosial, yang ikut mendorong pemerintah untuk terlibat aktif dalam kebijakan dan pelayanan publik. Menurut Weber, peran pemerintah yang dituntut semakin luas dan besar ini, tidak diimbangi dengan struktur organisasi yang memadai guna menampung persoalan-persoalan sosial-politik yang semakin meningkat tajam. Menurut Weber, birokrasi dipandang sebagai organisasi penyelenggara negara secara rasional berdasarkan otoritas (kewenangan) yang dominan atas organisasi lainnya. Jadi secara sederhana, birokrasi mencakup keseluruhan organisasi penyelenggara negara dari tingkat tertinggi hingga tingkat yang terendah. Birokrasi disini digunakan untuk mengorganisasikan secara teratur pekerjaan yang harus dilakukan dan menjadi tanggung jawab banyak orang. Tidak heran bila birokrasi termasuk tipe dari suatu organisasi administratif demi memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Secara umum reformasi birokrasi adalah proses menata ulang, mengubah, memperbaiki dan menyempurnakan birokrasi agar menjadi lebih baik (professional, bersih, efisien, efektif serta produktif). Reformasi birokrasi juga merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan serta perubahan yang mendasar terhadap

system penyelenggaraan pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

2.1.2 Birokrasi Profesional

Pemerintah negara dalam mewujudkan *good governance*, maka dibutuhkan sebuah *recovery* atau perbaikan yang menyeluruh dari semua lini. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah reformasi birokrasi nasional yang bersinergi antara satu sama lain sebagaimana yang diungkapkan oleh para ahli yang mesyarakatkan setiap elemen yang saling terkait harus terlibat dalam proses penataan pemerintahan yang sesuai dengan tujuan yang telah digariskan atau yang ingin dicapai. Selain itu, dibutuhkan pula sumber daya manusia aparatur yang memadai. Hal ini disebabkan karena, sumber daya manusia aparatur yang memadai adalah penentu sukses tidaknya sebuah tujuan yang ingin dicapai. Dengan tercapainya, hal tersebut maka citra pelayanan publik akan terbangun dan mampu menjadi pemersatu bangsa.

Sosok lain yang perlu dikembangkan pada birokrasi masa depan menurut Dwiyanto (2011) adalah profesionalismenya yang tinggi. Birokrasi masa depan harus memiliki karakter profesional. Profesionalisme bukan hanya peningkatan kompetensi birokrasi. Akan tetapi dibutuhkan sumber daya yang mampu menghadapi tantangan politik. Politik yang terjadi di Indonesia telah mampu mewarnai birokasi pemerintahan. Seperti halnya dalam pemilihan kepala daerah (pilkada) secara langsung oleh rakyat telah menciptakan lingkungan politik yang berbeda pada birokrasi publik.

Hal yang perlu diperhatikan untuk mengembangkan profesionalisme:

1. Profesionalisme membutuhkan aparat birokrasi yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan pengetahuan yang luas. Birokrasi pemerintah harus berani menetapkan standar minimum

pendidikan aparaturnya. Aparatur birokrasi publik di masa depan setidak-tidaknya harus menamatkan program diploma, atau bahkan sarjana. Mereka harus memiliki akses terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Konsekuensinya adalah peran aparatur yang bersifat *clerical* atau teknis administratif seperti surat menyurat, yang mermerlukan jenjang pendidikan sekolah menegah ke bawah, tidak perlu dipertahankan lagi.

2. Profesioanalisme memerlukan pelembagaan nilai, sikap, dan perilaku yang diturunkan dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta didorong oleh keinginan untuk mewujudkan kehidupan manusia yang lebih baik dan bermartabat. Aparatur birokrasi yang profesional harus berani meninggalkan cara kerja yang tradisional dan rutin, serta selalu berusaha menciptakan kebaruan dalam cara mereka menyelenggarakan kegiatan pemerintah dan pelayanan publik. Mereka harus selalu berusaha memperbarui cara kerjanya untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.
3. Untuk mempercepat pengembangan profesionalisme dalam birokrasi, pemerintah juga perlu mendorong dan memfasilitasi pengembangan administrator publik sebagai sebuah profesi yang berdiri sendiri, sebagaimana profesi lainnya seperti dokter, guru, wartawan, pengacara ,dan sebagainya.
4. Pofesionalitas aparatur birokrasi berkembang dengan melakukan inovasi melalui kebijakan diskresi yang tepat. Kecenderungan birokrasi pemerintah sekarang ini bersifat rule driven perlu diperbaiki agar aparatur birokrasi memiliki kapasitas untuk merespon dinamika yang terjadi dalam lingkungannya secara kreatif dan respons. Untuk itu, perlu ada pengaturan mengenai penggunaan diskresi oleh aparatur birokrasi untuk kepentingan publik secara akuntabel. Pengaturan ini perlu menjaga keseimbangan antara hak untuk mengambil diskresi dan

pertanggungjawabannya, termasuk dampaknya bagi masyarakat luas (Dwiyanto, 2011).

2.2 Profesionalisme

2.2.1 Definisi Profesionalisme

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 yang profesional harus mempunyai profesi tertentu yang diperoleh melalui sebuah proses pendidikan maupun pelatihan yang khusus, disamping itu juga terdapat 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.

Menurut Sedarmayanti, (2004: h.57) profesionalisme adalah

> “Suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan."

Selanjutnya Siagian, (2009: h.63) mengungkapkan bahwa:

> “Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan."

Sedangkan Atmosoeprapto dalam Kurniawan, (2005: h.74), menyatakan 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."

Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi publik menurut Kurniawan, (2005: h.79) digambarkan sebagai,

> "Bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah resposivitas".

Profesionalisme adalah suatu paham yang menginginkan dilakukan kegiatan tertentu dalam masyarakat, berbekal keahlian dan berdasar rasa terpanggil serta ikrar menerima panggilan tersebut dengan semangat pengabdian, selalu siap memberikan pertolongan kepada sesama yang kesulitan di tengah gelapnya kehidupan (Wignjosoebroto, 1999).

Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2009:92) mengemukakan bahwa, aparat didalam sebuah institusi pemerintahan dapat dikatakan profesional apabila memenuhi syarat sebagai berikut :

a. Terampil, Kreatif, Inovatif

   Aparat harus mampu melahirkan ide-ide terbaru didalam melaksanakan atau didalam merumuskan suatu pekerjaan serta mampu dengan tanggap merespon kendala-kendala yang terjadi pada saat melaksanakan sebuah pekerjaan.

b. Komitmen Terhadap Tugas, dan Program

   Dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari, aparat harus berkomitmen dengan apa yang telah menjadi tanggung jawabnya, disiplin didalam melaksanakan tugas, serta berpegang teguh pada setiap peraturan-peraturan yang telah ditetapkan besama.

c. Komitmen Terhadap Pelayanan Publik

   Aparat harus memiliki kejujuran didalam melaksanakan sebuah pekerjaan terutama menyangkut hak layak orang ramai serta mampu menerima atau peduli terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pihak luar yan dalam hal ini publik.

d. Bekerja Berdasarkan Sifat dan Etika

   Aparat harus mampu menerapkan ilmu yang dimiliki atau yang dikuasai untuk digunakan demi kepentingan masyarakat serta memiliki rasa tanggung jawab kepada bangsa, negara, serta diri sendiri atas ilmu-ilmu yang diterapkan tersebut.

e. Memiliki Daya Tangkap dan Akuntabilitas

   Memiliki kesiapan atau respon yang sangat cepat didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan serta memiliki kesiapan didalam menghadapi permasalahan yang datang dari luar (masyarakat) atau pun yang datang dari dalam (aparat).

f. Tanggung Jawab

   Didalam setiap melaksanakan pekerjaan, aparat harus memiliki rasa penuh tanggung jawab. Dalam hal ini bekerja berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

g. Memaksimalkan waktu dengan efektif dan efisien

   Selalu melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu dan tidak menghabiskan biaya yang tinggi dari setiap pekerjaan tersebut.

Dari pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme merupakan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif serta mampu secara tepat dan cepat dalam menanggapi aspirasi masyarakat sehingga dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

2.2.2 Indikator Profesionalisme

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

1. Kemahiran dalam Mempergunakan Peralatan.

   Kemahiran diartikan sebagai satu diantara unsur yang berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dimana hal tersebut didapatnya dari pendidikan yang sudah ditempuhnya dan pengalaman yang sudah didapatnya. Menurut KBBI kemahiran diartikan sebagai kecakapan (dalam melakukan sesuatu); kemampuan; kepandaian. Menurut Handoko (dalam Adamy 2016:20), saat kita ingin mengetahui kemampuan seseorang, kita bisa mengetahuinya bersumber pendidikan dan pengalaman.
2. Kesiapan

   Kesiapan para pegawai untuk bersedia memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bersedia memberikan informasi yang jelas untuk membantu penerima pelayanan agar memahami bentuk pelayanan yang diberikan serta memberikan pelayanan yang (responsif) dan akurat kepada pelanggan. Kesiapan aparatur juga berkaitan dengan siapa, bertugas dan bertanggung jawab apa dan dimana posisinya.
3. Tanggung Jawab dalam Pelayanan

   Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan berkaitan dengan kepentingan publik dalam sistem pemerintahan diperlukan adanya pertanggungjawaban guna menampilkan kepercayaan publik terhadap sebuah instansi atau organisasi. Persyaratan akuntabilitas untuk setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan umum penting untuk menjaga sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan.

4. Disiplin

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

5. Sikap Pegawai

   Pegawai atau aparatur pemerintah haruslah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat menggunakan bahasa yang mudah pahami, serta mendengarkan keluhan dan saran dari masyarakat selaku penerima layanan publik dengan bersikap sopan santun, hormat, peduli. Sikap juga mengenai kesan yang baik yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. memberikan pelayanan aparatur haruslah bersikap adil. Karena dalam kenyataannya tidak jarang dijumpai dalam pelayanan publik lebih mendahulukan seseorang yang memiliki jabatan atau orang terdekat mendapat pelayanan khusus seperti tidak mengantri, urusan dipercepat dan lain sebagainya.

2.2.3 Ciri-Ciri Sikap Profesionalisme Kerja

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.
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.

2.2.4 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 prilaku, 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 diimplementasikan 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.
c. Harus dapat menunjukan 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. Adapun aspek-aspek profesionalisme menurut Oemar Hamalik dalam Royen (2007 :7) dapat menambah pemahaman terhadap profesionalisme yaitu :

   a. Aspek potensial

      Setiap tenaga kerja tentunya memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang dapat dikembangkan dan terus berkembang

b. Aspek profesionalisme

Setiap pegawai memiliki keahlian yang berbeda dari orang lain tergantung bidangnya masing-masing. Hal ini menyebabkan seseorang terus meningkatkan keahliannya agar bisa bekerja lebih handal.

c. Aspek fungsional

Para pegawai melaksanakan pekerjaannya yang didasarkan pada hasil tepat guna, artinya bekerja sesuai tugas dan fungsinya.

d. Aspek operasional

Setiap pegawai dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kerja yang ditekuninya.

e. Aspek personal

Setiap pegawai harus memiliki sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Dalam arti yang sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Sedangkan dalam arti yang luas, konsep pelayanan publik (*publik service*) identik dengan *publik administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik (Perry, 1989). Dalam konteks ini pelayanan publik lebih di titikberatkan

kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik, di mana pemerintah merupakan pihak *provider* yang diberi tanggungjawab (Keban, 2001).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:62/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah, baik pemerintah pusat/pemerintah daerah maupun BUMN/BUMD (LAN, 2003).

Dwiyanto (2009) mendefinisikan pelayanan publik dalam arti umum dan luas. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Dalam Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa:

> "Urusan pemerintahan wajib adalah suatu urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan dasar, kesehatan, pemenuhan kebutuhan hidup minimal, prasarana lingkungan dasar; sedangkan urusan pemerintahan yang bersifat pilihan terkait erat dengan potensi unggulan dan kekhasan daerah".

Dari pernyataan para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan pokok aturan dan tata cara yang telah di tetapkan.

2.3.2 Standar Pelayanan Publik

Menuut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63. Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi :

1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian, waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaai pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
3. Biaya Pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaiatan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan realita dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukanserta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.
5. Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

pegetahuan, keahlian, keterlampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, dan kesopanan, dalam memberi dan menerima pelayanan.

2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayananan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63/2003 sebagai berikut:

a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudahdimengerti.
b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapanmasyarakat.
e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masingmasing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

a. kepentingan umum;
b. kepastianhukum;
c. kesamaan hak;
d. keseimbangan hak dan kewajiban;
e. keprofesionalan;
f. partisipatif;
g. persamaan perlakuan/tidakdiskriminatif;
h. keterbukaan;
i. akuntabilitas;
j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompokrentan
k. ketepatan waktu;dan
l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.3.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

(1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
(2) Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan adminsitratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalampelaksanaan

pelayanan publik; (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

(3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurunwaktuyangtelahditentukan.

(4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar,tepat dan sah.

(5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastianhukum.

(6) Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabatyang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayananpublik.

(7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).

(8) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

(9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan denganikhlas.

(10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelangggan sejak

awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Ciri-ciri atau atribut-atribut mengenai kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1997) antara lain adalah: (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.

2.4.1 Dimensi Kualitas Layanan Publik

Menurut Zeithaml et al. (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam prosespelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Meresponsetiappelanggan/pemohonyanginginmendapatkan pelayanan
- Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon olehpetugas

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalampelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedabedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.5 Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme seorang pegawai sedikit banyaknya dapat mempengaruhi kinerja organisasi birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka hal tersebut yang menjadi pendorong bagi organisasi perangkat daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar menjadi lebih baik sehingga dalam pemenuhan administrasi kependudukan masyarakat merasa puas.

Dalam mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa, prioritas dalam bidang penyelenggaraan negara diarahkan pada upaya peningkatan kinerja pejabat publik supaya mampu menciptakan kondisi yang kondusif bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan di lingkungan pemerintahan.

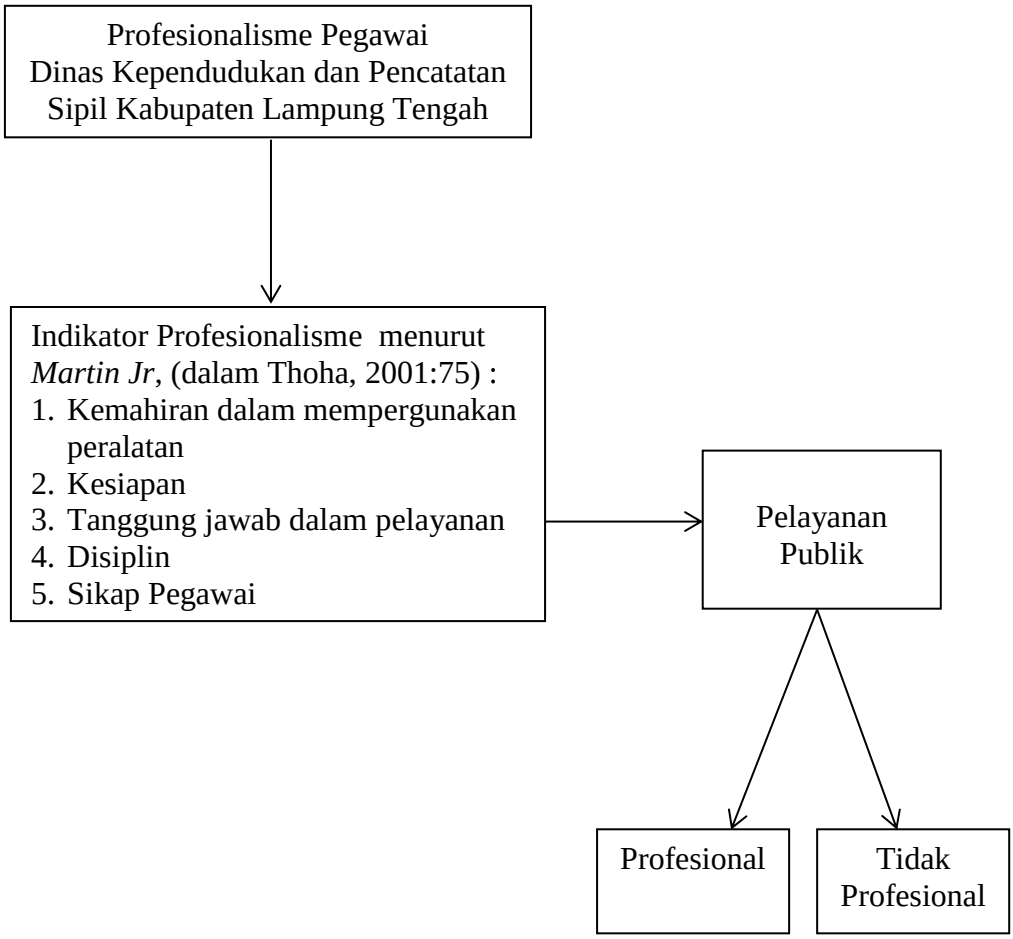
Profesionalisme kerja pegawai merupakan penentu dalam tinggi rendahnya, baik dan buruknya suatu pelayanan publik. Semakin baik pelayanan yang dberikan maka diharapkan akan terciptanya kepuasan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kemampuan aparat pernerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat akan membawa dampak positif bagi reputasi, *image* dan *performance* pemerintah di mata masyarakat. Hal ini juga yang akan menimbulkan darnpak positif bagi mengalirnya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, maka pegawai atau aparat pemerintah dituntut memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi dan lebih spesifik guna memuaskan masyarakat pengguna atau pelanggan yang membutuhkan.

Dalam mewujudkan visi dan misi suatu organisasi menurut Yamit, (2002: h.112) profesionalisme pejabat publik sangat diperlukan, karena dengan kondisi kualitas layanan yang prima, maka secara otomatis tujuan organisasi akan mudah tercapai. Profesionalisme menunjuk pada kemampuan pejabat publik yang bekerja secara maksimal sesuai dengan kemampuannya dan

mampu mengatasi bidang pekerjaannya secara efektif dan efisien. Profesionalisme diukur melalui keahlian yang dimiliki oleh seseorang, yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang dibebankan oleh organisasi kepada seseorang. Ini berarti aparat yang bertugas harus menguasai secara tepat semua mekanisme kerja dan metode kerja yang ada, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk dapat melihat bagaimana profesionalisme pegawai dalam meningkatkan kualitas publik, penelitian ini menggunakan indikator menurut Martin Jr, (dalam Thoha, 2001:75) yaitu Kemahiran dalam mempergunakan peralatan, kesiapan, tanggung jawab dalam pelayanan, disiplin serta sikap pegawai.

Dengan demikian, dari penjelasan di atas maka akan dilakukaan penelitian dalam mengkaji mengenai Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kabupaten Lampung Tengah apabila dituliskan dalam sebuah kerangka pikir adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir.
(Sumber data: Diolah oleh peneliti 2021)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian menggambarkan tentang suatu keadaan secara obyektif dengan menggunakan prosedur penelitian yang bersifat deskriptif yang datanya berupa kata-kata tertulis dan gambar yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen-dokumen. Sementara menurut Sugiyono (2016) metode kualitatif merupakan metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Pada penelitian ini peneliti adalah instrument kunci dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan dan menggambarkan keadaan secara obyektif yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumen-dokumen resmi lainnya, mengenai sejauh mana profesionalisme kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah terhadap kualitas pelayanan publik.

3.2 Fokus Penelitian

Suatu penelitian perlu adanya pembatasan masalah yang diangkat. Selain itu, perlu juga menyatakan secara kusus batas - batas masalah agar penelitian lebih terarah dan dapat memperoleh gambaran yang jelas kapan penelitian

tersebut dianggap telah selesai. Menurut Sugiyono (2016) penentuan fokus penelitian didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari lapangan. Kebaruan informasi bisa berupaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial.

Secara sederhana fokus penelitian adalah hal - hal atau fenomena yang menjadi pusat penelitian dari seorang peneliti. Fokus penelitian ini akan selalu disempurnakan selama proses penelitian dan bahkan memungkinkan untuk dirubah pada saat berada dilapangan. Adapun fokus penelitian yang digunakan penulis yaitu profesionalisme kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan tujuan dalam pelayanan publik yang selaras dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 08 Tahun 2020 yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga untuk melihat sejauh mana profesionalisme kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan indikator profesionalisme menurut *Martin Jr* (2001) yaitu :

1. Kemahiran dalam menggunakan peralatan, yang dapat dilihat dari penggunaan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kesiapan, dapat dilihat dari kemauan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Tanggung jawab dalam pelayanan, dapat dilihat dari setiap kegiatan yang dilakukan pegawai dalam pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, memberitahu publik secepatnya apabila terjadi

sesuatu yang harus segera diberitahukan, serta mampu menyelesaikan keluhan maupun persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

4. Disiplin, dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku.
5. Sikap pegawai, dapat dilihat dari sikap sopan santun, menghormati (*respect)*, perhatian, ramah, mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat menggunakan bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat.

3.3 Lokasi Penelitian

Menurut Usman dan Setiady (2008) Tempat penelitian bermanfaat untuk membatasi daerah dari variabel-variabel yang diteliti. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yang berlokasi di Komering Agung, Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah. Instansi ini bergerak pada bidang pelayanan publik yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam urusan kepengurusan administrasi kependudukan, dengan demikian instansi ini memerlukan pegawai yang profesional serta berkualitas sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemilihan lokasi ini karena adanya fenomena yang peneliti amati sesuai dengan objek penelitian saat ini yaitu mengenai profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3.4 Informan Penelitian

Pemilihan informan teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, menurut Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah : *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai

penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti." (Sugiyono, 2012:54). Informan ini di butuhkan untuk mengetahui bagaimana kondisi pelayanan pada administrasi kependudukan di Kabupaten Lampung Tengah. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan *Purposive Sampling*, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian.

Tabel 2. Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan
1.	Yudha Indriastuti, S.H.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah
2.	Isromiliana, S.E	Kepala Seksi (Kasi) Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
3.	Siti Fatimah, S.AP	Pegawai honorer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah
4.	Bibit Subowo	Wartawan Lampung Tengah
5.	Masyarakat	Masyarakat yang telah melakukan pelayanan

(Sumber : Diolah oleh peneliti, 2021)

3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Terdapat dua jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

- Data Primer

  Menurut Sugiyono (2016) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data diperoleh melalui hasil observasi maupun wawancara dengan informan/narasumber pada partisipan/lokasi penelitian. Upaya untuk mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka informan ditentukan

secara purposive sampling. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang bertujuan untuk mengetahui profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah).

- Data Sekunder

  Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung kepada peneliti terkait dengan objek penelitian (Sugiyono,2016). Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang terkait dengan objek atau lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dengan cara mengumpulkan data yang bersumber pada data-data tertulis, seperti studi kepustakaan, penelitian terdahulu, jurnal, buku, dokumentasi, berita, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif dikenal beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan, antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan metode tersebut haruslah disesuaikan dengan tujuan dan keperluan yang dibutuhkan dalam penelitian yang akan dilakukan, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi, yaitu kegiatan mengamati secara langsung objek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian. Observasi ini dapat dilacak pada kemapanan akar teoretis metode interaksionissimbolik, karena dalam mengumpulkan data, peneliti sekaligus dapat berinteraksi dengan subjek penelitiannya (denain & lincoln, 2009: 524). Kegiatan observasi merupakan kegiatan ilmiah

empiris yang berdasarkan fakta-fakta lapangan maupun teks (adler & adler, 1987: 78; anderson & mayer, 1988: 32; denain & lincoln, 2009: 523). Observasi merupakan kegiatan yang melibatkan seluruh kekuatan indera seperti pendengaran, penglihatan, perasa, sentuhan, dan cita rasa berdasarkan pada fakta-fakta peristiwa empiris.

b. Wawancara (Interview), yaitu tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee* (Husaini dan Purnomo Stiady Akbar, 2008). Dalam penelitian ini, teknik wawancara mendalam digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Wawancara mendalam adalah proses perolehan keterangan untuk mendapatkan informasi dengan cara tanya jawab serta bertatap muka antar peneliti dengan informan. Penelitian ini menggunakan wawancara terstuktur. Menurut Sulistyo-Basuki (2010:171) "wawancara terstruktur adalah wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya".

   Peneliti menggunakan teknik wawancara terstuktur agar fokus pada pokok permasalahan penelitian. Wawancara dilakukan kepada para informan. Dengan menggunakaan alat perekam, peneliti akan meminta izin agar bersedia untuk diwawancarai dengan alat perekam untuk memperoleh hasil wawancara yang akurat dan agar tidak kehilangan informasi.

c. Dokumentasi, menurut Sugiyono (2016) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

   Dalam penelitian ini, studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengumpulkan data melalui sumber-sumber tertulis misalnya dokumen-dokumen resmi, penelitian dan buku-buku yang relevan dengan penelitian ini. Studi dokumen resmi yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan data melalui pencatatan atau data-data tertulis mengenai keadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistemaris data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini, proses analisis rangkaian data yang telah disusun secara sistematis dan menurut klasifikasinya, diuraikan, dianalisis secara kualitatif yaitu dengan cara merumuskan dalam bentuk uraian kalimat, sehingga mendapatkan jawaban. Data yang diperoleh dari wawancara mendalam diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan proses reduksi data dan interpretasi. Data yang terkumpul ditulis dalam bentuk transkip, kemudian dilakukan pengkatagorian dengan melakukan reduksi data yang terkait, kemudian dilakukan interpretasi yang mengarah pada fokus penelitian. Proses analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016), dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisi data tersebut akan melalui proses sebagai berikut.

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting (Sugiyono, 2016). Data yang diperoleh dilokasi penelitian (data lapangan) dituang kandalam uraian laporan yang lengkap dan terperinci dalam bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dari informasi yang didapat dan sekaligus melakukan pengecekan keabsahan data melalui

triangulasi sumber dengan membandingkan dan mengecek data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan dokumentasi yang didapat. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

b. Penyajian Data

Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Menurut Sugiyono (2016) penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Pada penelitian ini, secara teknis data - data yang telah diorganisir kedalam metrik analisis data akan disajikan dalam bentuk naratif. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informan serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan terakhir dari proses teknik analisis data. Meskipun merupakan kegiatan terakhir, kesimpulan selalu diverifikasi bersamaan dengan bertambahnya data yang diperoleh peneliti dilapangan. Dalam penelitian ini, data yang telah terkumpul dan diklasifikasikan kemudian dihubungkan dengan teori yang ada dan dianalisa secara kualitatif, sehingga diperoleh gambaran yang jelas, kemudian dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan hal yang diperlukan dalam penelitian kualitatif agar data lapangan dapat diperoleh seobjektif mungkin. Teknik keabsahan data yang digunakan penelitian ini yaitu:

3.8.1 Derajat Kepercayaan

Pengecekan data diperoleh melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Triangulasi

   Denzim dalam Moleong (2017), mengatakan triangulasi data menggunakan data dari sumber, metode penyidik dan teori. Triangulasi digunakan karena merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan-kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Untuk memeriksa keabsahan data, peneliti melakukan wawancara lebih dari satu pihak informan yang berasal dari unsur-unsur yang berbeda.
2. Perpanjangan Waktu Pengamatan

   Perpanjangan waktu pengamatan dilakukan guna meningkatkan kepercayaan. Dengan perpanjangan pengamatan seperti ini peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lain dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin akrab.

3.8.2 Keteralihan (*Transferability*)

Pengujian keteralihan dalam penelitian kualitatif digunakan supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti harus membuat laporan yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Teknik ini dilakukan dengan menggunakan uraian rinci, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian disenggelarakan.

3.8.3 Kebergantungan (*Dependability*)

Menurut Moleong (2017), pengujian kebergantungan dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian tapi dapat memberikan data maka dari itu diperlukannya uji kebergantungan.

3.8.4 Kepastian Data (*Confirmability*)

Kepastian data berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya.

IV. GAMBARAN UMUM

4.1 Kondisi Umum Kabupaten Lampung Tengah

Kabupaten Lampung Tengah adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Lampung. Luas wilayah Kabupaten Lampung Tengah sebesar 13,57 % dari total luas Provinsi Lampung. Ibu kota kabupaten ini terletak di Gunung Sugih. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 4.789,8 km^2 memiliki penduduk sebanyak 1.391.683 jiwa, dengan topografi wilayah dibagi menjadi lima unit, yaitu daerah topografi berbukit hingga bergunung, daerah topografi berombak hingga bergelombang, daerah dataran alluvial, daerah rawa pasang surut, dan daerah sungai. Kabupaten ini secara administratif dibagi menjadi 28 kecamatan, serta 312 Kampung/ kelurahan (BPS Lampung Tengah, 2020).

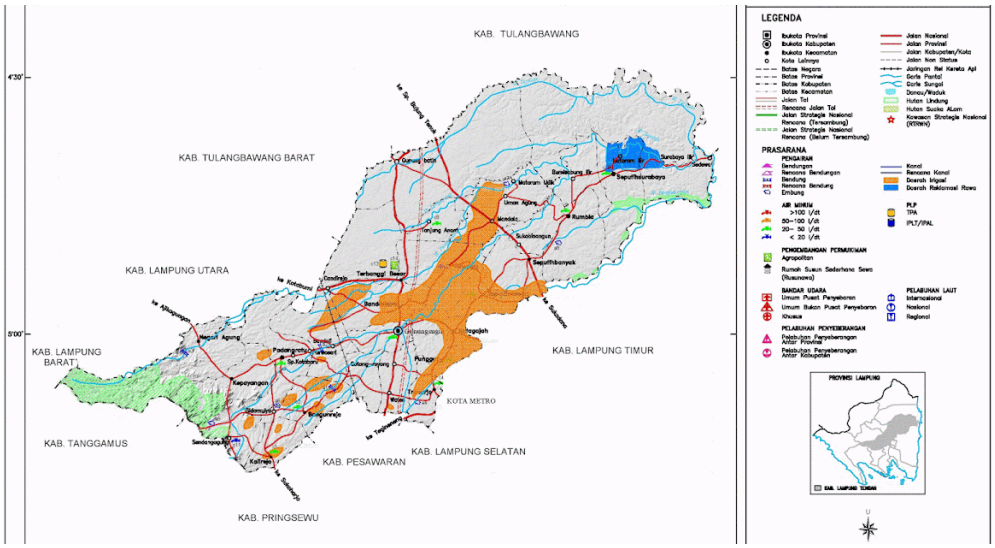
Kabupaten ini dahulu merupakan kabupaten terluas kedua di Lampung sampai dengan diterbitkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 yang memecah kabupaten ini menjadi beberapa darah lain sehingga luasnya menjadi lebih kecil. Kabupaten Lampung Tengah dahulu meliputi Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Timur, dan Kota Metro. Sebelum tahun 1999, ibukota kabupaten Lampung Tengah terletak di Metro yang dimekarkan menjadi kota otonomi sendiri. Setelah tahun 1999 pusat pemerintahan Lampung Tengah dipindahkan ke Gunung Sugih.

Letak Kabupaten Lampung Tengah cukup strategis dalam konteks pengembangan wilayah. Sebab selain dilintasi jalur lintas region, baik yang menghubungkan antar provinsi maupun kabupaten/ kota di Provinsi Lampung, juga persimpangan antara jalur Sumatera Selatan melalui Menggala dan jalur Sumatera Selatan serta Bengkulu melalui Kotabumi. Bagian selatan jalur menuju ke kota Bandar Lampung, bagian timur menuju jalan ASEAN, Kabupaten Lmpung Timur dan Kota Metro. Sementara bagian barat jalur

menuju Kabupaten Lampung Utara dan kabupaten Tanggamus serta jalur lintas kereta api jurusan Bandar Lampung-Kertapati, Palembang.

Secara geografis, Kabupaten Lampung Tengah terletak antara 104° 35’ sampai dengan 105° 50’ Bujur Timur dan antara 4°30’ - 4° 15’ Lintang Selatan. Batas - batas daerah Kabupaten Lampung Tengah adalah :

a. Sebelah Utara : Kabupaten Lampung Utara
b. Sebelah Selatan : Kabupaten Lampung Selatan
c. Sebelah Timur : Kabupaten Lampung Timur dan Kota Metro
d. Sebelah Barat : Kabupaten Tanggamus dan Lampung Barat



Gambar 2. Peta Administrasi Kabupaten Lampung Tengah
(Sumber data: BAPPEDA Kabupaten Lampung Tengah)

Secara administratif Kabupaten Lampung Tengah terbagi dalam 28 kecamatan, 297 desa, 28 kelurahan, 1.385 dusun, 139 lingkungan, 1.510 rukun warga, 5.520 rukun tetangga dengan pusat pemerintahan berada di kecamatan Gunung Sugih.

4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

4.2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah, sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 09 Tahun 2016, Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Tengah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi warga Kabupaten Lampung Tengah, sejalan tugas pokok yang tertuang dalam Peraturan Bupati Kabupaten Lampung Tengah Nomor 25 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Jabatan Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah beralamat di Jl. Panggungan No. 213, Gunung Sugih, Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah. Saat ini dipimpin oleh Kepala Dinas Drs. Genta Suri Muda yang dibantu oleh satu orang Sekretaris Dinas dan empat orang Kepala Bidang serta lima belas orang Kasi/Kasubbag Pejabat esselon empat, telah banyak melaksanakan terobosan dan inovasi di bidang pelayanan dengan acuan terhadap peraturan dan kebijakan dari Pemerintah Pusat (Dirjendukcapil), Pemerintah Provinsi (Disdukcapil Provinsi Lampung), dan Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah, sesuai yang diamanatkan Undang- Undang Nomor Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, yang telah diubah dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 , tentang Administrasi Kependudukan.

4.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Tengah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah No 10 Tahun 2012, tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan peraturan daerah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah mempunyai tugas pokok yaitu membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan tata tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Lampung Tengah, perwujudan diperlakukan penataan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelola Sistem Administrasi Kependudukan melalui penataan peraturan sebagai pedoman dalam pelaksanaannya.

Adapun Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sebagai berikut :

a. Perumusan kebijakan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
b. Pelaksanaan kebijakan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
d. Pembinaan Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
e. Pelaksanaan administrasi dinas Pencatatan Sipil; dan
f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya, pelaksanaan tugas di bidang Administrasi Kependudukan.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil:

A. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lampung Tengah mempunyai tugas memimpin, mengendalikan serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangannya, serta tugas lainnya yang sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- Perumusan program yang akan dicapai oleh Dinas Kependudukandan Pencatatan Sipil;
- Pelaporan akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil setiap satu tahun anggaran kepada Bupati.
- Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Penetapan kebijakan teknis pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Pelaksanaan kebijakan teknis pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Pelaksanaan pembinaan, koordinasi, pengendalian administrasi kependudukan.

- Pelaksanaan pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala kabupaten.
- Pelaksanaan konsultasi, supervisi dan verifikasi dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- Pelaksanaan pengarahan Sekretaris dan para Kepala Bidang dalam penyusunan program dan kegiatan dan menentukan arah kebijakan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil agar dapat tercapai kinerja yang maksimal sesuai dengan arah kebijakan dan program daerah.
- Pengevaluasian program kerja tugas yang telah dilaksanakan serta membuat laporan sebagai bahan pertanggung jawabandan masukan kepada atasan;
- Pembagian tugas kegiatan kepada bawahan dan memberikan arahan baik secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan permasalahan dan tugas bidang masing-masing agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja;
- Pemberian petunjuk kepada bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja;
- Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil)
- Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas

a. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis pembinaan dan melaksanakan kegiatan surat menyurat, rumah tangga, perencanaan, perlengkapan, keuangan, kepegawaian, pembinaan organisasi, tatalaksana dan perundang-undangan serta memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh unit di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugasnya Sekretariat mempunyai fungsi:

1. Pengkoordinasian dan penyusunan program dan anggaran dinas.
2. Penyusun, penganalisa dan pengevaluasiankonsepkonsep kebijakan dibidang pelaksanaan, pengelolaan kesekretariatan yang meliputi urusan umum, protokol, surat menyurat, hukum, organisasi,tatalaksana, kepegawaiandan keuangan, serta prasarana.
3. Pelaksanaan koordinasi perencanaan anggaran, penyusunan anggaran serta pengelolaankeuangan.
4. Pelaksanaan pengelolaanperlengkapan,urusan tata usaha, rumah tanggadan barang miliknegara.
5. Pelaksanaan pelayanan dan pengelolaan urusan ASN.

Bagian sekretariat membawahi :

a. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan yang mempunyai tugas penyiapan koordinasi dan penyusunan, program dan anggaran serta menyusun laporan pelaksanaan program kegiatan Dinas.
b. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas menyiapkan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasidan pembukuan.

c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas menyiapkan pelayanan administrasi, urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, administrasi ASN, perlengkapan, rumah tangga, dan penataan barang milik negara.

D. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi dan pembinaan umum di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :

1. Penyusun perencanaan pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
2. Penyiapan penyusun anggaran operasional bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
3. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan penduduk pendaftaran penduduk;
4. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
5. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
6. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
7. Pelaksanaan dokumentasi hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
9. Pengevaluasian program kerja/ tugas yang telah dilaksanakan serta membuat laporan sebagai bahan pertanggungjawaban dan masukan kepada atasan;
10. Pembagian tugas kegiatan kepada bawahan dan memberikan arahan baik secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan

permasalahan dan tugas bidang masing-masing agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang- undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja;

11. Pemberian petunjuk kepada bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja;
12. Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil
13. Menilai hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai NegeriSipil);
14. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Bagian pelayanan pendaftaran penduduk membawahi:

1. Seksi Identitas Penduduk
2. Seksi Pindah Datang Penduduk
3. Seksi Pendataan Penduduk

E. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;

2. Penyusun rencana anggaran operasional bidang;
3. Penyiapan perumusan kebijakan teknis Pencatatan Sipil;
4. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayananpencatatan sipil;
5. Pelaksanaan pelayananpencatatan sipil;
6. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
7. Pelaksanaan dokumentasi hasil pelayanan pencatatan sipil;
8. Pengendaliandan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipi1;
9. Pengevaluasian program ketjajtugas yang telah dilaksanakan serta membuat laporan sebagai bahan pertanggung jawaban dan masukan kepada atasan;
10. Pembagian tugas kegiatan kepada bawahan dan memberikan arahan baik secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan permasalahan dan tugas bidang masing-masing agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja;
11. Pemberian petunjuk kepada bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja;
12. Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerjayang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil);
13. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Bidang pelayanan pencatatan sipil membawahi:

1. Seksi Kelahiran
2. Seksi Perkawinan dan Perceraian

3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

F. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, dan pelaksanaan kebijakan di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi Sistim informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
2. Penyusun anggaran operasional di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
3. Penyusun petunjuk kebijakan teknis dibidang Pengelolaan InformasiAdministrasiKependudukan;
4. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistim informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola sumberdaya manusta teknologi informasi dan komunikasi;
5. Pelaksanaan pengelolaandan informasiadministrasi kependudukan;
6. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

7. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan.pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
8. Penyusun anggaran operasional di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
9. Penyusun petunjuk kebijakan teknis dibidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
10. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistim informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
11. Pelaksanaan pengelolaandan informasiadministrasi kependudukan;
12. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
13. Pengevaluasian program keIjajtugas yang telah dilaksanakan serta membuat laporan sebagai bahan pertanggung jawaban dan masukan kepada atasan;
14. Pembagian tugas kegiatan kepada bawahan dan memberikan arahan baik secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan permasalahan dan tugas bidang masing-masing agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja;
15. Pemberian petunjuk kepada bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja;

16. Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil);
17. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi:

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi

G. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaat data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Rincian tugas Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukanadalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana operasional Seksi Pemanfaatan Data dan DokumenKependudukan;
2. Menyusunanggaran operasional Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
3. Menyusun kebijakan dan petunjuk teknis pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
4. Mengkoordinasikan pengawasan terhadap pemanfaatan data dan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan bidang terkait;

5. Mengkoordinasikan pengawasan terhadap penggunaan data dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan bidang terkait;
6. Mengkoordinasikan pemanfaatan data terhadap penyimpangan dan ketidak sesuaian penggunaan data dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
7. Membuat laporan hasil koordinasisi pemanfaatan data dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara berkala;
8. Mengevaluasi program kerja tugas yang telah dilaksanakan serta membuat laporan sebagai bahan pertanggung jawaban dan masukan kepada atasan;
9. Membagikantugas kegiatan kepada bawahan dan memberikan arahan baik secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan permasalahan dan tugas bidang masing-masing agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja;
10. Memberi petunjuk kepada bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja;
11. Menilai hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil);
12. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan membawahi:

1. Seksi Kerjasama
2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
3. Seksi Inovasi Pelayanan

Tabel 3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kabupaten Lampung Tengah

NO	NAMA	JABATAN
1	Drs. GENTA SURI MUDA	Kepala Dinas
2	Drs. SUHAINI.	Sekretaris
3	AHMAD USMAIRI, S.H.	Kasubbag Perencanaan dan Pelaporan
4	TATI ROSMALIA, S.E., M.M.	Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan
5	YUDHA INDRIASTUTI, S.H.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
6	LAILA FITRI, S.Sos., M.M	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
7	EVI DIANA, S.Sos. M.H.	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
8	IDA SARI, S.H,	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
9	Dra. YUHANIS	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
10	BUDI GUNAWAN, S.E., M.M.	Kasi Identitas Penduduk
11	SUMARYATI	Kasi Pindah Datang Penduduk
12	LIDIA LISBET MANURUNG, S.Sos.	Kasi Pendataan Penduduk
13	ZUKHIRMAN	Kasi Kelahiran
14	HENNY LAURA, S.H.,M.M.	Kasi Perkawinan dan Perceraian
15	ISROMILIANA, S.E.	Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
16	SITI MULYANI	Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
17	HERIAWAN EKA PARPATA, S.IP., M.H.	Kasi Pengolahan Data dan Infoduk
18	SOFARDANA GANDA HERLANI, S.E.	Kasi Tata Kelola SDM, TIK
19	REJEKI ASTUTI, S.E.	Kasi Kerjasama
20	M. FERDIANSYAH., S.E.	Kasi Pemanfaatan Data
21	ANDRI YULIZAR, S.E., M.H.	Kasi Inovasi Pelayanan

(Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lampung Tengah, diolah oleh peneliti, 2021)

4.2.3 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

A. Visi

Menjadi lembaga yang profesional dalam memberikan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Cepat, Tepat, Akurat serta Transparan.

B. Misi

1. Meningkatkan kualitas SDM Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mumpuni/handal
2. Meningkatkan sosialisasi dan penyebarluasan informasi kepada masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Meningkatkan upaya penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat secara cepat dan akurat.
4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana serta pemanfaatan Teknologi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Profesionalisme pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat cukup profesional.
2. Kerja pegawai yang sudah masuk dalam kategori profesionalisme adalah pegawai yang mempunyai ilmu, pengalaman serta mampu dalam melaksanakan tugasnya secara efektif, cepat, tepat dan berkualitas.
3. Berdasarkan beberapa indikator yang menunjang profesionalisme pegawai seperti kemahiran menggunakan peralatan, kesiapan, tanggung jawab dalam pelayanan sudah dikatakan baik atau cukup memuaskan. Terbukti dari kemahiran pegawai dalam mempergunakan perlengkapan sudah dilakukan juga dengan pendidikan maupun pengalaman pelatihan yang dijalani oleh pegawai sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat sudah diberikan secara rsponsif, cepat dan tanggap. Selain itu tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan cukup baik sesuai dengan tugasnya masing-masing.
4. Pada indikator disiplin dan sikap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dinilai masih kurang baik, karena masih terdapat pegawai yang belum menjalankan tugasnya secara tepat seperti sikap atau tingkah

laku terhadap peraturan yang meliputi kehadiran para pegawai yang belum tepat waku, kurang tertib dan teratur terhadap aturan dari atasan sehingga dapat menghambat pelayanan yang diberikan. Serta masih terdapat pegawai yang kurang ramah dalam melayani masyarakat.

5. Berdasarkan kelebihan dan kelemahan aspek profesionalisme pegawai tersebut dapat disimpulkan pegawai telah memiliki potensi ilmu, pengalaman serta kecerdasan, namun tidak disertai dengan dedikasi pelayanan yang prima.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti akan memberikan saran mengenai profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sebagai berikut :

1. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, hendaknya dapat mempertahankan sikap profesionalisme dalam bekerja berdasarkan keahlian, kemampuan, serta peraturan yang sudah ditetapkan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan khususnya masyarakat.
2. Hendaknya dalam kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan, kesiapan, tanggung jawab selalu ditingkatkan dalam pemberian layanan kepada masyarakat, dengan selalu memberikan respon yang baik, ramah, tanggap serta cepat dalam melayani masyarakat guna memberi kesan yang baik terhadap kinerja pegawai.
3. Hendaknya kedisplinan dan sikap pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dapat diperbaiki supaya kualitas pelayanan publik akan lebih baik, tidak menghambat pekerjaan yang dilakukan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan E-Book

Daraba, Dhyar. (2002). *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Makassar: Leisyah.

Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan. (2019). *Buku Saku Reformasi Birokrasi*. Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, Jakarta. 26 hal.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gaya Media.

Mohamad, Ismail., dkk. (2009). *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN RI.

Hasibuan, Abdurrozaq. (2017). *Etika Profesi Profesioanalisme Kerja.* Medan: UISU Press.

Holidin, Defny. (2013) *Reformasi Birokrasi dalam Praktik.* Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jakarta. 121 hal.

Mukarom, Z., & Muhibudin, W.L. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung: CV Pustaka Setia.

Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik).* Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Purwanto, E.A. (2016). *"Pelayanan Publik" Modul Pelatihan Dasar Kader PNS.* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Raco., J.R. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Jurnal

Arifin, M. Z., Afifuddin, A., & Abidin, A. (2019). *Profesionalisme Dalam Meningkatkan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik* (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). Respon Publik, 13(2), 24-32.

Dewi, R. (2013). Membangun Birokrasi yang Profesional. Perspektif, 2(1).

Harta, R., & Diana, B. A. (2017). *Etos Kerja Profesionalisme Dalam Penyelenggaraan Birokrasi Pemerintahan*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 1(1), 103-108.

Mongkau, S. W., Pati, A. B., & Kawung, E. J. (2021). *Profesionalisme Kinerja Kepala Lingkungan Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Wenang di Masa Pandemi Covid 19*. Agri-Sosioekonomi, 17(2 Mdk), 487-496.

Nurbaiti, N. (2013). *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Pt. Perusahaan Listrik Negara (Pln) Kabupaten Nagan Raya (*Doctoral Dissertation, Universitas Teuku Umar Meulaboh).

Rusmilawati, R., Arifin, J., & Suparti, H. (2020). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong*. JAPB, 3(2), 570-584.

Skripsi

Kuswati, Ratna Esa. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

Maradek Sidabukke, Grace.M.W. (2020). *Professionalisme Dan Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah*. Universitas Medan Area. Medan.

Nurbaiti. (2013). *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya*. Universitas Teuku Umar. Aceh Barat.

Tesis

Fadillah, R. U. (2020). *Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Pos Indonesia (Persero)*. (*Doctoral dissertation*, Universitas Medan Area).

Internet

Admin. (2015). *Mewujudkan Birokrasi Pemerintah yang Professional dan Berkinerja Tinggi.* http://sister.lan.go.id/rb/-/blogs/mewujudkan-birokrasi-pemerintah-yang-professional-dan-berkinerja-tinggi/. Diakses pada 15 November 2021.

Admin. (2019). *SAPA Penyuluh, Perbaiki Stigma Negatif Birokrasi Dengan Kerja Kerja Kerja.* https://bali.kemenag.go.id/denpasar/berita/9423/sapa-

penyuluh-perbaiki-stigma-negatif-birokrasi-dengan-kerja-kerja-kerja. Diakses pada 15 November 2021.

Admin. (2017). Kegagalan Reformasi Birokrasi. https://antikorupsi.org/id/article/kegagalan-reformasi-birokrasi. Diakses pada 15 November 2021.

Jufri. (2019). *Birokrasi dan Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik*. https://bengkulu.kemenag.go.id/opini/314-birokrasi-dan-upaya-meningkatkan-pelayanan-publik. Diakses pada 15 November 2021.

Septiani, Maya. (2020). *Reformasi Birokrasi, Reformasi Pelayanan Publik.* https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik. Diakses pada 15 November 2021.

Susanto, Destu Wenti (2021). *Hasil Nilai Kepatuhan Ombudsman Lampun*g. https://www.saibumi.com/artikel-115496-hasil-penilaian-kepatuhan-ombudsman-lampung-provinsi-lampung-dan-5-pemda-masuk-zona-kuning.html. Diakses 3 Januari 2022.

Peraturan Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:62/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.