

**PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
CAMAT LEMBAH SABIL KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**CUT ANGGRU ANGGIRIA AZ-ZAHRA**

**NIM. 190403030**

**Prodi Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2023 M / 1444 H**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK)  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh**

**Gelar Sarjana S-1 Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

**Prodi Manajemen Dakwah (MD)**

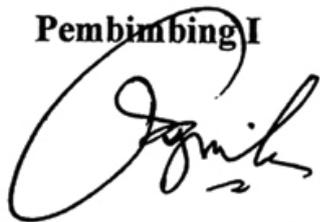
**Diajukan Oleh**

**CUT ANGGRU ANGGIRIA AZ-ZAHRA**  
**NIM. 190403030**

**Disetujui Oleh:**

**A R - R A N I R Y**

**Pembimbing I**



**Dr. Jailani, M.Si**  
**NIP. 196010081995031001**

**Pembimbing II**



**Khairul Habibi, M.Ag**  
**NUPK. 201806251119911066**

## SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Darussalam Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan  
Sebagai Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi  
Program Studi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:

**CUT ANGGRU ANGGIRIA AZ-ZAHRA**  
NIM. 190403030

Pada Hari/Tanggal  
Kamis, 06 Juli 2023 M  
17 Dzulhijjah 1444 H

Di  
Darussalam-Banda Aceh  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua

Dr. Jailani, M.Si.  
NIP : 196010081995031001

Sekretaris

Khairul Habibi, S.Sos.I., M.Ag.  
NUPK : 201806251119911066

Penguji I

Dr. Juhari, M.Si.  
NIP : 196612311994021006

Penguji II

Fakhruddin, S.E., M.M.  
NIP : 196406162014111002

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry

Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd  
NIP. 196412201984122001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cut Anggru Anggiria Az-Zahra  
NIM : 190403030  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Universitas : UIN A-r-Raniry Banda Aceh

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **“Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya”**. Ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari terbukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang telah berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Banda Aceh, 29 Mei 2023  
Yang membuat pernyataan,



  
**CUT ANGGRU ANGGIRIA. A**  
**NIM. 190403030**

## ABSTRAK

Profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya. Masih kurangnya profesional dalam bekerja sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti perlakuan yang kurang adil, lemahnya tanggung jawab aparatur, masih kurangnya kedisiplinan dan kurangnya informasi yang diberikan kantor camat kepada masyarakat. Hal ini yang menarik bagi penulis untuk mengangkat sebuah penelitian dengan judul Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Lembah Sabil. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana bagaimana profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat Lembah Sabil dan apa tantangan dan upaya dalam profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan analisis data yang di gunakan adalah deskripsi dengan jumlah informan sebanyak 12 orang. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik dalam hal ini kemampuan, kedisiplinan sikap berorientasi para pegawai dalam bekerja sudah cukup baik, karena sudah dibekali pelatihan-pelatihan agar memiliki kemampuan kerja yang professional, meskipun terkadang sesekali masih ada yang melanggar. Kemudian masih kurangnya sikap adil yang diberikan pegawai kantor Camat kepada masyarakat dimana ketika melayani masyarakat masih memilih kasih dalam penyelesaian suatu urusan. Tantangan yang di hadapi pegawai dalam meningkatkan profesionalisme kerja adalah kurangnya partisipasi dari masyarakat untuk bertanya, kurangnya dukungan dari sarana dan prasarana , bekerja bukan berdasarkan keahlian dan kemampuan yang dimiliki, dan adanya tugas-tugas dan masalah pribadi dan keluarga yang harus diselesaikan. Sedangkan upaya yang di lakukan untuk meningkatkan profesionalisme kerja dan menghadapi tantangan yang ada adalah lebih bersikap ramah kepada masyarakat, meningkatkan dukungan sarana dan prasarana, bersikap lebih adil lagi dan melakukan evaluasi dalam mengelola terkait stakeholder atau pembagian tugas kerja.

Kata Kunci: Profesionalisme kerja, Pegawai, Pelayanan Publik

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan selalu melimpahkan rahmat serta karunianya kepada peneliti. Sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat berangkaikan salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang telah menuntun perjalanan hidup manusia ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian tugas akhir di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Jurusan Manajemen Dakwah. Penyusun karya ilmiah ini sebagai suatu kewajiban bagi setiap mahasiswa untuk mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1). Alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya”**.

Peneliti menyadari bahwa pada saat proses penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan banyak pihak yang tidak mungkin peneliti sebutkan satu persatu. Pada kesempatan kali ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Penuh hormat dan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada ayahanda T. Afrizal dan Ibunda Sumarni tercinta yang telah bersusah

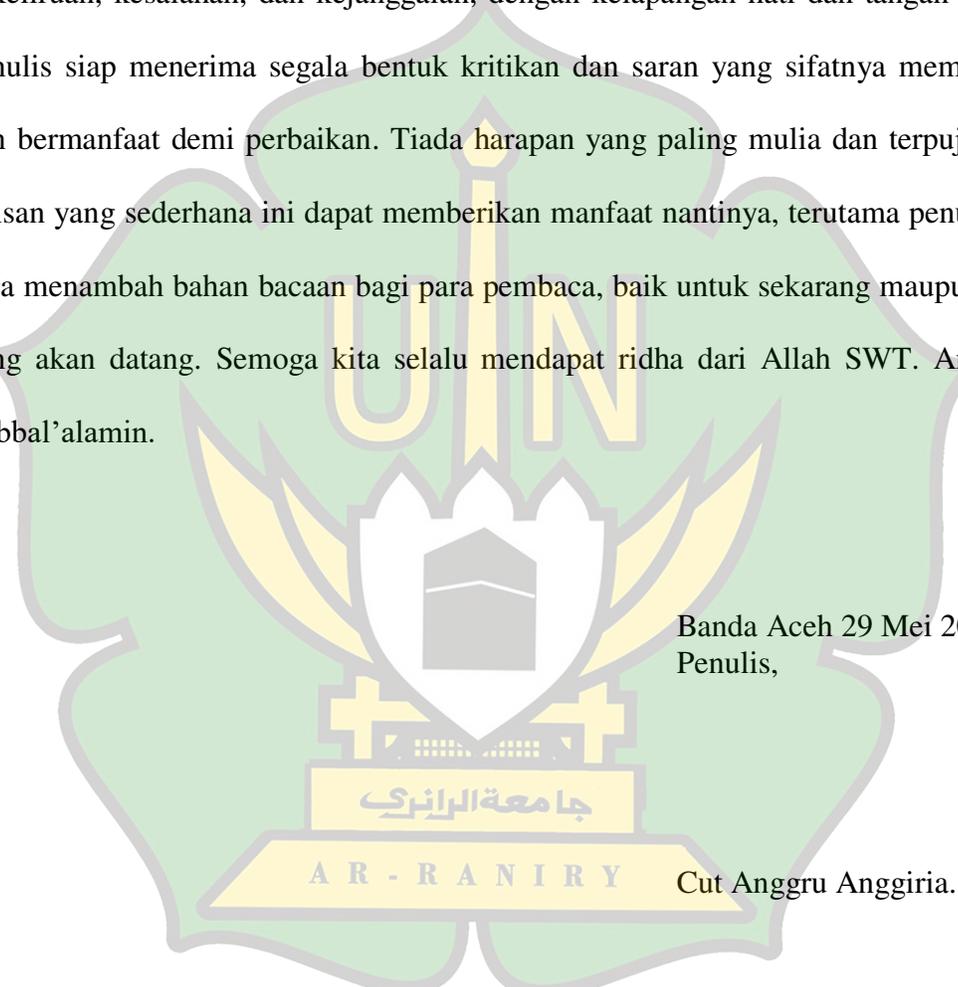
payah membesarkan penulis serta setia dalam memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga dan tak bisa di balaskan , baik secara materi maupun doa dan juga kasih sayang yang tidak akan pernah habis. serta memberikan dukungan serta motivasi sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.

2. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc, MA selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah, dan Bapak Khairul Habibi, M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Ar-Raniry.
4. Dr. Jailani, M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan motivasi serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Khairul Habibi S.So.I., M.Ag selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan fikiran untuk membimbing dan memberikan arahan, semangat dan motivasinya serta ide-ide dalam proses pelaksanaan penelitian sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.

7. Camat Lembah Sabil bapak Salman, SKM dan bapak Juarsa, SKM selaku Sekretaris Kecamatan Lembah Sabil beserta pegawainya yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, dan teruntuk keuchik-keuchik serta seluruh masyarakat Kecamatan Lembah Sabil yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang cukup banyak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
8. Terima kasih kepada Muzakir, SKM suami tercinta yang telah memberikan banyak doa, nasihat, dukungan, motivasi, waktu, serta kasih sayang dan selalu menyemangati selama masa penyelesaian skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
9. Terima kasih kepada T. Noval Sabigin, T. Rizal Maulana Al-Musadaq, dan Cut Mubiena Az-Zahra selaku abang dan adik-adik penulis dan juga kepada seluruh keluarga besar yang selalu menyemangati penulis dalam segala kegiatan baik suka maupun duka.
10. Ucapan terima kasih juga yang tak terhingga kepada seluruh teman-teman dan sahabat-sahabat terbaik yang senantiasa menemani dan memberikan semangat serta mengingatkan penulis agar segera menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih untuk Ikhwani Syahlia, Eliza, Fitri Ardila, Nofa Yusnita, Huriza, Ais Indah Lestari, Mira Zulita, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu .

Terima kasih atas jasa dan bantuannya yang diberikan kepada penulis semoga Allah SWT membalasnya dan penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Mungkin dalam pembahasan skripsi ini terdapat berbagai kekeliruan, kesalahan, dan kejanggalan, dengan kelapangan hati dan tangan terbuka penulis siap menerima segala bentuk kritikan dan saran yang sifatnya membangun dan bermanfaat demi perbaikan. Tiada harapan yang paling mulia dan terpuji selain tulisan yang sederhana ini dapat memberikan manfaat nantinya, terutama penulis dan juga menambah bahan bacaan bagi para pembaca, baik untuk sekarang maupun masa yang akan datang. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alamin.

Banda Aceh 29 Mei 2023  
Penulis,



A R - R A N I R Y

Cut Anggru Anggiria. A

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABLE.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Profesionalisme Kerja Pegawai.....	18
C. Pelayanan Publik .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	39
B. Jenis Penelitian .....	40
C. Lokasi Penelitian .....	40
D. Informan Penelitian .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Analisis Data.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
B. Profesionalisme Kerja Pegawai.....	52

C. Tantangan dan Upaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik ..... 67

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 78  
B. Saran ..... 80

**DAFTAR PUSTAKA ..... 81**

**PEDOMAN WAWANCARA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
DOKUMENTASI PENELITIAN  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Batas-batas Wilayah Kecamatan Lembah Sabil .....	48
Tabel 4.2. Keadaan Penduduk Kecamatan Lembah Sabil .....	49
Tabel 4.3. Keadaan Pegawai Kantor Camat Lembah Sabil .....	50



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Di dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dalam pasal 3 menyatakan bahwa: “Pegawai Negeri sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunan”.<sup>1</sup> Jadi setiap pegawai pemerintahan tentunya harus melakukan pekerjaan secara profesional terkhususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kegiatan tersebut mencakup adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah, yang membutuhkan profesionalisme pegawai sehingga dapat menciptakan pelayanan yang akan diberikan relatif lebih baik.<sup>2</sup>

Pada dasarnya dari berbagai bidang pekerjaan yang tekuni oleh pegawai pemerintah jelas sekali bahwa yang menjadi permasalahan adalah menyangkut ketidakprofesionalan aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas penting

---

<sup>1</sup> Rangga Saputra, Nurmasari, “Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kapur IX Kabupten Lima Puluh Kota”, Jurnal Ilmu Administrasi Publik (Online), VOL. 6, No. 1, (2020), email:ranggasaputra2@soc.uir.ac.id, nurmasari@soc.uir.ac.id. Diakses 15 April 2020, hal. 89-90.

<sup>2</sup> Julet F. Tanauma, Bernhard Tewel, Greis M. Sendow, “Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Dan Pelaksanaan Administrasi Di Kantor Kelurahan Tanjung Batu”, Jurnal EMBA(Online), VOL. 10, No. 2, April (2022), email:juletfinkatanauma@gmail.com, bernhardtewel@unsrat. Ac.id, greis\_sendow@unsrat.ac.id. Diakses 2022, hal. 820.

yang di percayakan kepadanya sehingga mengakibatkan banyak kerugian dipihak masyarakat yang sangat menginginkan hasil kerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan publik.

Setiap pegawai yang profesional berpegang teguh 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 profesional jelas harus memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui sebuah proses pendidikan maupun pelatihan yang khusus, dan disamping itu pula ada unsur semangat pengabdian (panggilan profesi) di dalam melaksanakan suatu kegiatan kerja.<sup>3</sup>

Profesionalisme kerja karyawan sangat diperlukan di dalam suatu perusahaan, instansi, maupun organisasi pemerintahan. Profesionalisme kerja karyawan ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang dan tugasnya sesuai dengan kompetensinya masing-masing, dalam hal ini profesionalisme pada kinerja karyawan menjadi sangat penting ditingkatkan sebab tingkat kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang mana semakin hari mengalami peningkatan.<sup>4</sup> Adapun indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu:

---

<sup>3</sup> Hasriana, Ashari Al Hamid, "Profesionalisme Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Pada Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar", Jurnal INTELEKTIVA (Online), Vol. 3, No. 12 (2022), email:wahidhasriana@gmail.com. Diakses 02 Agustus 2022, hal. 2.

<sup>4</sup> Julet F. Tanauma, Bernhard Tewel, Greis M. Sendow, "Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Dan Pelaksanaan Administrasi Di Kantor Kelurahan Tanjung Batu", Jurnal EMBA(Online),VOL. 10, No. 2, April (2022), email:juletfinkatanauma@gmail.com, bernhardtewel@unsrat. Ac.id, greis\_sendow@unsrat.ac.id. Diakses 2022, hal. 820.

- a. Kualitas. Diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan, serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas. Tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
- f. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.<sup>5</sup>

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian pegawai yang dapat berjalan efektif apabila di dukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki pegawai, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas, mengingat secara fakta

---

<sup>5</sup> Jeky K R Rolos, Sofia A P Sambul, Wehelmina Rumawas, “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota”, Jurnal JAB (Online), Vol. 6, No.4, (2018), email: [jekyrolos@gmail.com](mailto:jekyrolos@gmail.com). Diakses 2018, hal. 22.

masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya harus secara professional guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dengan kata lain masyarakat juga menginginkan adanya pegawai pemerintah yang professional di bidangnya.<sup>6</sup>

Profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.<sup>7</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 209 ayat (2) dijelaskan bahwa Kecamatan adalah Perangkat Daerah Kabupaten/kota, sebagaimana Perangkat Daerah Kabupaten/kota yang terdiri atas; sekretariat daerah, sekretariat DPRD, inspektorat, dinas, badan, dan Kecamatan.<sup>8</sup>

Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan

---

<sup>6</sup>Therisia C. Tambayong, "Profesionalisme Birokrasi Aparat Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tomohon Selatan Kota Tomohon", Jurnal Ilmu Politik (Online), Vol. 3, No. 1 (2016). Diakses 2016.

<sup>7</sup>Rusmilawati, Jauhar Arifin, dan Heni Suparti, "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong", Jurnal JAPB (Online), VOL. 3 No. 2, (2020), email:stiatabalong@yahoo.com. Diakses 2020, hal. 572.

<sup>8</sup>Barhamudin dan Hendra, "Kedudukan Camat Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah", Jurnal SOLUSI (Online), Vol. 19, No. 2, (2021), email:barigama@gmail.com, [saidihendra51@yahoo.com](mailto:saidihendra51@yahoo.com). Diakses 01 Mei 2021, hal. 229.

pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.<sup>9</sup>

Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.<sup>10</sup> Jadi jika rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kerja kecamatan kepada masyarakat maka ini akan menjadi suatu citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Maka oleh sebab itu pelayanan kepada masyarakat harus ditingkatkan dan tidak akan terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan yang profesional untuk melaksanakan visi dan misi pemerintahan.

Kecamatan Lembah Sabil merupakan salah satu kecamatan yang berada di Wilayah Kabupaten Aceh Barat Daya yang merupakan kecamatan hasil pemekaran dari Kecamatan Manggeng. Adapun jumlah pegawai pada kantor Kecamatan Lembah Sabil adalah sebanyak 25 orang yang terdiri dari 21 pegawai laki-laki dan 4 pegawai perempuan. Mengenai penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Camat Lembah Sabil adalah khususnya pelayanan pengurusan Akte Jual Beli (AJB) tanah, pelayanan pengurusan surat keterangan hilang KTP,

---

<sup>9</sup> Riko Nandar, “Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Camat Sekernan Kabupaten Muaro Jambi”, Skripsi (Jambi : UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2019), hal. 1.

<sup>10</sup> Reseal Akay, Johannis E. Kaawoan dan Fanley N. Pangemanan, “Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala”, Jurnal GOVERNANCE (Online), Vol. 1, No. 1 (2021), Diakses 2021, hal. 1.

keterangan tanah, surat keterangan ahli waris, surat kematian, pelayanan IMB, dan lain sebagainya.

Berdasarkan data observasi awal, di peroleh informasi bahwa kedisiplinan pegawai masih menjadi persoalan tersendiri di kalangan pegawai kantor Camat Lembah Sabil. Salah satu Keuchik di Kecamatan Lembah Sabil juga menyampaikan bahwa terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Kecamatan Lembah Sabil masih kurang profesional, di karenakan tidak sedikit dari masyarakat yang masih mengeluh terkait kinerja dari aparatur Kecamatan Lembah Sabil. Sebagai contoh pada pembuatan surat-surat keterangan masih banyak yang salah, dan masih terdapat pegawai yang masih belum faham mengerjakan administrasi atau menggunakan komputer pada saat penyelesaian suatu urusan di kantor camat tersebut.

Dan juga masih banyaknya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang berikan oleh pegawai Kecamatan yang masih berjalan lambat dan kurang efisien. Hal ini dapat dilihat dari waktu penyelesaian pengurusan surat-surat keterangan yang masih di tunda-tunda atau tidak diselesaikan tepat waktu, misalnya masyarakat sangat membutuhkan penyelesaian surat keterangan tersebut pada pagi hari namun pegawai menunda dan menyuruh untuk kembali ke kantor di jam siang ataupun besok untuk mengambil surat keterangan tersebut. Kemudian juga masih kurang tanggapnya terhadap keluhan/kebutuhan masyarakat misalnya masih ada pegawai yang belum memahami atau melayani dengan cepat ketika ada masyarakat terkhususnya orang yang masih awam ketika datang untuk membuat suatu urusan di kantor Camat tersebut.

Kemudian juga masih ada perlakuan yang kurang adil dan lemahnya tanggung jawab aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pada saat pembuatan suatu urusan di kantor Camat misalnya aparatur tidak terlebih dahulu menyelesaikan pembuatan suatu urusan dari orang lain akan tetapi mereka mendahulukan kerabat atau saudaranya terlebih dahulu. Hal ini pula berarti kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi sehingga pada saatnya terwujud aparatur kecamatan yang profesional dan mampu melayani masyarakat secara prima serta proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara cepat dengan kualitas yang baik pula. Seperti yang telah di jelaskan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyatakan bahwa Pegawai Negeri sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunan. Jadi sudah jelas bahwa setiap pegawai pemerintahan tentunya harus melakukan pekerjaan secara profesional terkhususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya?
2. Apa Tantangan dan Upaya Peningkatan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.
2. Untuk mengetahui tantangan dan upaya peningkatan profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, manfaat yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini dijabarkan dalam manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi penulis penelitian ini dapat menjadi wahana bagi penelitian dalam penerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang dimiliki dengan kenyataan yang ada di lapangan.
  - b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan bahan rujukan dan referensi dalam melakukan penelitian

selanjutnya yang berkaitan dengan profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis penelitian ini dapat menjadi wahana bagi penelitian dalam penerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang dimiliki dengan kenyataan yang ada di lapangan.
- b. Penelitian ini untuk memperluas wawasan dan pengetahuan bagi peneliti serta sebagai bahan masukan yang positif bagi organisasi atau instansi terkait dalam hal meningkatkan profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.

## E. Definisi Operasional

### 1. Profesionalisme Kerja

Profesional artinya ahli dalam bidangnya. Jika seorang manajer mengaku sebagai seorang yang profesional maka ia harus mampu menunjukkan bahwa dia ahli dalam bidangnya. Harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana, profesionalisme yang diartikan perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Uetomo, 2000: 264-265).

Professionalisme berasal dari kata profesional yang mempunyai makna yaitu berhubungan dengan profesi dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Profesi berasal dari bahasa latin *Professio* yang mempunyai dua pengertian yaitu janji/ikrar dan pekerjaan. Bila artinya dibuat dalam pengertian yang lebih luas menjadi kegiatan “apa saja” dan “siapa saja” untuk memperoleh nafkah yang dilakukan dengan suatu keahlian tertentu. Sedangkan dalam arti sempit profesi berarti kegiatan yang dijalankan berdasarkan keahlian tertentu dan sekaligus dituntut daripadanya pelaksanaan norma-norma sosial dengan baik.

Istilah profesional berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Professionalisme juga dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing profesionalisme menyangkut kecocokan (*fitness*), antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi.

Dengan demikian profesionalisme kerja sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana

semula. Istilah kemampuan menunjukkan suatu potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang.<sup>11</sup>

## 2. Pegawai

Pegawai adalah tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).<sup>12</sup> Sedangkan pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>13</sup>

Musanef mengatakan bahwa, pegawai merupakan orang-orang yang melakukan suatu pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Musanef juga memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah mereka yang

<sup>11</sup> Agrippa Pakpahan, Skripsi: “Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamik Kab. Simalungun)”, (Medan: Universitas Sumatra Utara, 2009), hal. 7-8.

<sup>12</sup> Oemar, Hamalik. “Pendidikan Guru berdasarkan Pendekatan Kompetensi”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 3.

<sup>13</sup> Soewarno Handayningrat, “Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional”, (Jakarta: Gunung Agung, 2003), hal. 147.

secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>14</sup>

Jadi dapat diketahui bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada organisasi berdasarkan perjanjian yang disepakati untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan tertentu, untuk memperoleh imbalan berdasarkan kinerja.

### **3. Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Pada dasarnya rumusan konseptual tentang definisi pelayanan publik dapat dilihat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>14</sup> Nurbaiti, Skripsi: “Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya”, (Meulaboh: Universitas Teuku Umar, 2013), hal. 16.

Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor majerial melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memnuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.<sup>15</sup>

Ratminto dan Winarsih juga mendefinisikan pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik sangat terkait dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik.<sup>16</sup>

Dari pengertian diatas jelas bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Jadi jika pada sebuah instansi penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai belum terlaksana sesuai dengan kebutuhan masyarakat maka seorang pegawai tersebut bisa dikatakan belum bekerja secara profesional dan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan.

---

<sup>15</sup> Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, Jurnal An-Nisbah (Online), Vol. 3, No. 1, (2016), email:ninaifebriana@gmail.com. Diakses 5 Oktober 2016, hal. 149-150.

<sup>16</sup> Andri Irawan, “Transparasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP)”, Jurnal MADANI (Online), Vol. 10, No. 3, (2018), email:andwan20@gmail.com. Diakses 28 November 2018, hal. 91.

## **F. Sistematika Penulisan**

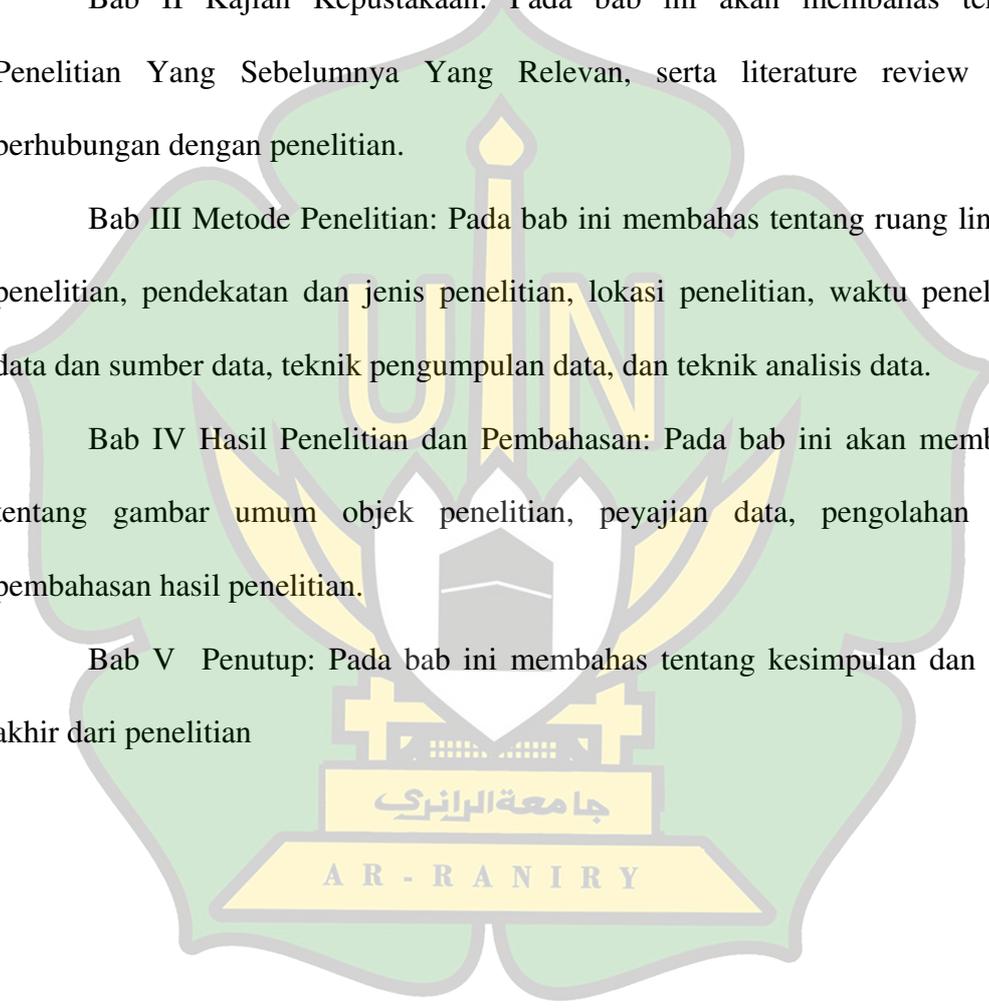
Bab I Pendahuluan: Pada Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, sistematika penulisan.

Bab II Kajian Kepustakaan: Pada bab ini akan membahas tentang Penelitian Yang Sebelumnya Yang Relevan, serta literature review yang berhubungan dengan penelitian.

Bab III Metode Penelitian: Pada bab ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan: Pada bab ini akan membahas tentang gambar umum objek penelitian, peyajian data, pengolahan data, pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup: Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran akhir dari penelitian



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang telah digunakan dalam mengkaji penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain yang relevan dengan penelitian ini, penulis menemukan beberapa judul yang hampir sama dengan judul penelitian penulis, berikut merupakan penelitian terdahulu berupa skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Pertama, Skripsi Agrippa Pakpahan, Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan tahun 2009, yang berjudul “Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamanik Kab. Simalungun)”. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang peranan profesionalisme kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan KTP di Kecamatan Sidamanik. Selain itu juga menjelaskan tentang bagaimana pelayanan yang berikan oleh aparaturnya Kecamatan Sidamanik apakah sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada pihak dalam pengurusan

Kartu Tanda Penduduk, aparaturnya kecamatan Sidamik memberikan pelayanan yang terbilang cukup baik.<sup>17</sup>

Sedangkan persamaan penelitian di atas dengan penelitian saya ialah sama-sama membahas profesionalisme kerja pegawai, perbedaan dengan yang penulis teliti yaitu penelitian di atas membahas tentang peranan kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk secara profesional, sedangkan pada penelitian saya membahas mengenai profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.

Kedua, Skripsi Mailis Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2016, yang berjudul “Profesionalitas PNS Pasca Berlakunya UU NO. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Studi Terhadap Kinerja Di Kantor Camat Kecamatan Kuta Raja Banda Aceh)”. Dalam penelitiannya menjelaskan tentang apa saja standar profesionalitas kinerja PNS di Kantor Camat Kecamatan Kuta Raja Banda Aceh pasca berlakunya UU No. 5 tahun 2014 tentang apatur sipil dan menjelaskan tentang apa saja hambatan PNS di Kantor Camat Kecamatan Kuta Raja Banda Aceh pasca berlakunya UU No. 5 tahun 2014. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PNS di Kantor Camat Kecamatan Kuta Raja Banda Aceh

---

<sup>17</sup> Agrippa Pakpahan, “Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamik Kab. Simalungun)”, Skripsi (Medan : Universitas Sumatea Utara, 2009).

pasca berlakunya UU No. 5 tahun 2014 telah bekerja dengan baik dan juga para pegawai masuk kerja secara disiplin sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>18</sup>

Sedangkan persamaan penelitian di atas dengan penelitian saya ialah sama-sama membahas tentang profesionalisme kerja pegawai, perbedaan dengan yang penulis teliti yaitu penelitian di atas terfokus membahas tentang profesionalitas kinerja PNS di Kantor Camat Kecamatan Kuta Raja Banda Aceh pasca berlakunya UU No. 5 tahun 2014 tentang apatur sipil, sedangkan pada penelitian saya membahas mengenai profesionalisme kerja para pegawai terkhususnya pada bidang pelayanan umum serta bagaimana profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.

Ketiga, Skripsi Nurbaiti Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar Aceh Barat tahun 2013, yang berjudul “Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya”. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesional kerja pegawai PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya dalam kemahiran menggunakan peralatan dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan dapat dikatakan baik dan cukup memuaskan, namun dari kedisiplinan dari sikap pegawai dalam pelaksanaan

---

<sup>18</sup> Mailis, “*Profesionalitas Pns Pasca Berlakunya Uu No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Studi Terhadap Kinerja Di Kantor Camat Kecamatan Kuta Raja Banda Aceh)*”, Skripsi(Banda Aceh :Universitas Islam Negeri Ar-Raniry , 2016).

pelayanan publik dinilai masih kurang baik, karena masih ada pegawai yang belum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional.<sup>19</sup>

Sedangkan persamaan penelitian di atas dengan penelitian saya ialah sama-sama membahas tentang profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik, perbedaan dengan yang penulis teliti yaitu penelitian di atas membahas tentang profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya, sedangkan pada penelitian saya membahas tentang kinerja pegawai yang secara profesional dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.

## **B. Profesionalisme Kerja Pegawai**

### **1. Pengertian Profesionalisme Kerja**

Pada Kamus Umum Bahasa Indonesia profesionalisme mempunyai makna: mutu, kualitas, dan tindak-tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Profesionalisme merupakan sikap dari seorang profesional, artinya sebuah istilah menjelaskan bahwa sikap pekerjaan hendaklah dikerjakan oleh seseorang yang memiliki keahlian dalam bidangnya atau profesinya.

Kurniawan menyatakan bahwa profesionalisme merupakan cerminan dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman

---

<sup>19</sup> Nurbaiti, "Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya", Skripsi ( Aceh Barat: Universitas Teuku Umar, 2013).

(*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Selanjutnya menurut Purwandari pengertian profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara utuh tanpa mementingkan kepentingan pribadi mealinkan mementingkan kepentingan *klien* sebagaimana menghargai diri sendiri.<sup>20</sup>

Oemar dan Hamalik menambah pemahaman mengenai profesionalisme kerja pegawai atau tenaga kerja. ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi hereditas yang bersifat dinamis yang harus terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
- b. Aspek Profesionalisme atau Vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu dengan kemampuan dan keterampilan itu dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
- c. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat, artinya dia berkerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula. Misalnya, tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seharusnya berkerja

---

<sup>20</sup> Mohammad Amin, "Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan", Jurnal AKPB (Online), Vol. 1, No. 2, september 2020, email: [amoh7565@gmail.com](mailto:amoh7565@gmail.com), diakses 2020, hal. 140

dalam bidang pekerjaan elektronik bukan bekerja sebagai tukang kayu untuk bangunan.

- d. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilan dalam proses dan prosedur pelaksana kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
- e. Aspek Personal, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi.
- f. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kualitas maupun kuantitas.<sup>21</sup>

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksana kegiatan kerja yang dipercayakan kepada seseorang pegawai sesuai dengan bidangnya, maupun tingkatan masing-masing sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal.

Profesionalisme kerja seorang pegawai dapat dibuktikan dari hasil kerja sehari-hari yang dapat memberikan nilai lebih bagi kemajuan unit kerja atau organisasinya. Setiap pegawai diharapkan memiliki kinerja yang memuaskan, sehingga sinergi dan prestasi-prestasi pegawai akan dapat meningkatkan dan mengembangkan eksistensi organisasi di tengah-tengah masyarakat. Berikut

---

<sup>21</sup> Tommy J. Pissa, "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik", Jurnal Publik Reform Universitas Dharmawangsa (Online), Vol. 3, No. 1, (2018), email: jurnalpublik@dharmawangsa.ac.id. Diakses 2018, hal. 268.

adalah profesionalisme kerja dalam perspektif Al-Quran dalam surah Al-Ahqaf ayat 19 yang berbunyi:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِمَّا عَمِلُوا وَلِيُؤَقِّبَهُمْ أَعْمَالُهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ١٩

*Atinya: Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tidak dirugikan. (Q.S Al-Ahqaf: 19)*

Dari ayat diatas jelas bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melakukan pekerjaan dengan baik/profesional dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapatkan hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

## **2. Pengertian Pegawai**

A.W. Widjaja mendefinisikan pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha. Selanjutnya A.W. Widjaja juga berpendapat bahwa pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan fikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam badan usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).<sup>22</sup>

<sup>22</sup> Sulaiman, Asanudin, "Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai", Jurnal Akuntanika (Online), Vol. 6, No. 1, (2020), email:rahmat1249@gmail.com, asanudin398@gmail.com, Diakses 2020, hal 41.

Soedaryono mengatakan bahwa pengertian pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatu organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.

Kemudian, menurut Robbins pengertian pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Berikutnya, menurut Wijaya istilah pegawai mengandung beberapa pengertian sebagai berikut:

- a. Menjadi anggota suatu kerjasama (organisasi) dengan maksud memperoleh balas jasa/imbalan kompensasi atas jasa yang telah diberikan.
- b. Berada dalam sistem kerja yang sifatnya lugas/pamrih.
- c. Berkedudukan sebagai penerima kerja dan berhadapan dengan pihak pemberi kerja.
- d. Kedudukan sebagai penerima kerja itu diperoleh setelah melalui proses penerimaan.
- e. Dan akan menghadapi masa pemberhentian (pemutusan hubungan kerja antara pemberi kerja dengan penerima kerja).

Berdasarkan definisi-definisi para ahli sebagaimana tersebut diatas mengenai pegawai, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa yang berupa gaji dan

tunjangan dari organisasi tempat ia bekerja, baik itu pada organisasi pemerintah maupun swasta, berdasarkan kesepakatan kerja, baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja. Pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam menjalankan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.<sup>23</sup>

### 3. Indikator Profesionalisme Kerja

Menurut Kurniawan Seseorang pegawai perlu memiliki ciri atau karakteristik untuk mendukung sikap profesionalisme. Ciri-ciri tersebut antara lain:

- a. Punya keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidangnya.
- b. Punya ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengembalikan keputusan terbaik atas dasar kepekaan.

---

<sup>23</sup> Zaid Habibie Asnar, "Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A III LAN) Samarinda", Jurnal Universitas Mulawarman (Online), Vol. 1, No. 4, (2013), Diakses 26 Maret 2017, hal. 1493-1494.

- c. Punya sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
- d. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, Namun harus cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.<sup>24</sup>

#### 4. Karakteristik Profesionalisme Kerja

Menurut Martin Jr karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan good governance, yaitu:

- a. Equality

Perlakuan yang setara atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.

- b. Equity

Kesetaraan adalah adanya peluang dan kesempatan yang sama bagi setiap orang untuk meningkatkan dan menjaga kesejahteraan mereka. Prasetya menyatakan bahwa kesetaraan adalah suatu perlakuan yang ada kepada semua unsur tanpa memandang atribut yang menempel pada subjek tersebut.

---

<sup>24</sup> Tommy J. Pissa, *Pengaruh Profesionalisme...*, hal. 270.

c. Loyalitas

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

d. Accountability

Menurut Kumorotomo akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.<sup>25</sup>

## 5. Usaha-Usaha Pengembangan Profesionalisme Kerja

Pengembangan profesionalisme kerja dapat dicapai dengan mengembangkan :

- a. *Strength of Knowledge*, yaitu pengembangan profesionalisme melalui proses belajar secara berkesinambungan. Semua orang tahu bahwa kekuatan pengetahuan adalah suatu kekuatan dasar yang penting untuk dapat bekerja secara profesional. Oleh karena itu dengan semakin meningkatnya pengetahuan kita maka semakin meningkat pula profesionalisme yang dapat kita lihat.
- b. *Strength of Attitude*, yaitu kekuatan yang dibutuhkan dalam rangka pengembangan profesionalisme melalui analisi diri dan pengembangan sikap kerja positif. Kekuatan ini dapat mendorong kita

---

<sup>25</sup> Agrippa Pakpahan, *Peranan Profesionalisme...*, hal. 10

untuk selalu memperhatikan penampilan diri dalam pekerjaan sehari-hari, mempunyai sikap terbuka, teras teras dan penuh antusiasme.

- c. *Strength of Action*, yaitu suatu kekuatan yang dibutuhkan dalam rangka pengembangan profesionalisme kerja melalui system kerja yang lebih terpolas, sesuai dengan etika yang berlaku dan memberikan hasil nyata.
- d. *Streng of Relationship*, yaitu pengembangan profesionalisme kerja yang ditempuh melalui pembentukan jalinan kordinasi dan komunikasi vertical dan horizontal secara bijaksana.
- e. *Strength of trust and Understanding*, kekuatan ini dapat dipergunakan dalam pengembangan profesionalisme keja melalui pembentukan trustd dan understanding secara virtual, horizontal dan lateral, sehingga dengan demikian kita dapat memiliki kemampuan “memahami” perasaan orang lain dan mewakili perhatian mendalamas terhadap lingkungan sekitar kita.<sup>26</sup>

Jadi profesiolisme yang telah disebutkan oleh para ahli dterkait dengan usaha-usaha pengembangan profesionalisme kerja berdasarkan indikator melalui ciri-ciri sikap profesionalisme kerja pegawai yakni mempunyai keterampilan yang tinggi, punya ilmu dan pengalaman, sikap orientasi, dan sikap mandiri. Dapat diketahui bahwasanya setiap pegawai dapat dikatakan profesional jika mempunyai ciri keterampilan yang tinggi, ilmu dan pengalaman, jadi sudah seharusnya setiap pegawai berusaha mengembangkan profesionalisme melalui proses belajar secara berkesinambungan agar mendapatkan ilmu dan

---

<sup>26</sup> Tommy J. Pissa, *Pengaruh Profesionalisme...*, hal. 271-273.

pengetahuan serta pengalaman dan mempunyai keterampilan yang tinggi sehingga dapat bekerja dengan baik, lebih terpol, sesuai dengan etika yang berlaku dan memberikan hasil yang nyata. Kemudian juga ciri seorang pegawai yang profesional adalah mempunyai sikap orientasi, jadi sudah seharusnya juga setiap pegawai berusaha mengembangkan kemampuan memahami lingkungan secara mendalam atau mempunyai perhatian yang mendalam terhadap lingkungan sekitar sehingga dapat terbentuk jalinan koordinasi dan komunikasi yang baik secara bijaksana serta dapat mengantisipasi setiap perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapan kita. Selanjutnya seorang pegawai yang profesional adalah mempunyai sikap mandiri, jadi sudah seharusnya setiap pegawai juga harus berusaha mengembangkan sikap mandiri melalui analisis diri dan pengembangan sikap kerja yang positif sehingga setiap pegawai dapat selalu memperhatikan sikap terbuka, terus terang, penuh antusias, dan lebih beretika.

### **C. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Yamit mengemukakan bahwa pelayanan bukanlah sesuatu yang dapat diraba, selain itu pelayanan juga tidak dapat disimpan dan ditambahkan untuk memberikan pelayanan di masa yang akan datang. Sedangkan menurut Aritonang pelayanan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, andal dapat dipercaya, bertanggungjawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memberikan janjinya. Selanjutnya menurut Barata, bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada

pihak yang dilayani. Sedangkan menurut Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapatkan melalui suatu aktifitas atau kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak yang membutuhkan pelayanan.<sup>27</sup>

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, dan ramai. Inu mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Selanjutnya Menurut Gruth dan Marsh dalam Estawan, publik adalah setiap kelompok orang yang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan.<sup>28</sup>

Kata “*publik*” secara umum dan garis besar dapat digolongkan dalam dua bentuk:

---

<sup>27</sup> Nurbaiti, *Analisis Profesionalisme Kerja...*, hal. 17-18.

<sup>28</sup> Suandi, “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*”, Jurnal JIASK (Online), Vol. 1, No. 2, Maret (2019), email:suandiwidjaya23@gmail.com. Diakses 2019, hal. 15.

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

Menurut pendapat Yamit publik adalah sejumlah orang yang mempunyai minat sama terhadap suatu kegemaran atau persoalan tertentu. Sedangkan Suyanto berpendapat bahwa publik adalah sejumlah orang dengan sesuatu cara mempunyai pandangan yang sama terhadap sesuatu masalah atau setidaknya mempunyai kepentingan bersama dalam suatu masalah tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa publik adalah suatu kelompok yang tidak merupakan kesatuan (kelompok tidak teratur), tetapi mempunyai tujuan yang sama atau relatif hampir sama yang didalamnya terjadi interaksi secara tidak langsung.<sup>29</sup>

Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (Melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Rohman, pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang di lakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah. Penerima pelayanan publik adalah

---

<sup>29</sup> Nurbaiti, *Analisis Profesionalisme Kerja...*, hal. 18-19

individu atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli dan menurut Perundang-undangan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan standart peraturan yang telah di tetapkan.<sup>30</sup>

## **2. Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam**

Dalam konsep islam pelayanan publik (masyarakat) sebagaimana islam sendiri merupakan suatu agama yang mengedepankan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian.

---

<sup>30</sup> Tommy J. Pissa, *Pengaruh Profesionalisme...*, hal. 274

Jauh-jauh sebelumnya islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas/maksimal sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Baqarah Ayat ke-267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ ٢٦٧

*Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. Al-Baqarah 2: 267).*

Dari ayat diatas dapat dijelaskan bahwa Allah memerintahkan orang-orang yang beriman agar menginfakkan harta yang halal dan terbaik yang telah kita peroleh dari usaha dan dari apa yang Allah keluarkan bagi kita dari bumi. Dan Allah melarang bagi mereka yang sengaja menginfakkan harta yang buruk, maka jika seandainya kita diberi harta yang demikian maka kita tidak mau menerimanya kecuali dengan menutup mata dan hati yang enggan. Jadi bagaimana kita rela memberikan sesuatu yang demikian sedangkan kita sendiri tidak ingin menerimanya, ketahuilah Allah maha kaya lagi maha terpuji.

Selanjutnya pelayanan publik juga di jelaskan dalam firman Allah dalam Q.S Al-Isra Ayat Ke-7 :

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُوءَ وُجُوهَكُمْ  
وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا ۝ ٧

*Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri. dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.*

Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Jadi sudah jelas bahwa sebagai seorang pegawai tentunya diharuskan untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin, sebagaimana pula yang telah ditugaskan pemerintah kepada para pegawainya untuk bertanggung jawab atas tugas yang di berikan.<sup>31</sup>

Dari ayat-ayat diatas dapat disimpulkan bahwa bagaimana mungkin orang lain menerima jika perlakuan kita terhadapnya buruk sedangkan kita sendiri saja juga tidak ingin jika diperlakukan sedemikian. Maka perlu diketahui setiap pegawai tentunya harus memberikan pelayanan dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana seperti ia memperlakukan dirinya sendiri. Dan juga sebagaimana seorang pegawai pula yang telah ditugaskan oleh pemerintah kepada mereka atau para pegawainya untuk bekerja secara profesional, melayani

<sup>31</sup>Muhammad Rachmadi, Muslim, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)", Jurnal Ilmiah Syariah (Online), Vol. 14, No. 2, Juli-December (2015), email:muslimrahman83@yahoo.co.id. Diakses 2016, hal. 157.

dengan baik, serta bertanggung jawab atas tugas yang telah di berikan kepada mereka.

### 3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standart pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberian dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayaagunaan Aparatur No. 6 tahun 2004, menyebutkan standart pelayanan meliputi:

- a. Prosedur pelayanan: yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian: yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan: termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan Prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

- f. Kompetisi petugas pemberian pelayanan: harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.<sup>32</sup>

Jadi sudah jelas bahwa setiap adanya penyelenggaraan pelayanan publik atau suatu instansi yang adanya penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun standart pelayanan yang perlu di ketahui adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetisi petugas pemberian pelayanan. Jadi disetiap instansi penyelenggaraan pelayanan harus mempunyai prosedur pelayanan dimana prosedur ini dilakukan atau ditaati baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Kemudian setiap penyelenggara pelayanan mempunyai waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk juga pengaduan, selanjutnya juga biaya pelayanan yang termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Produk pelayanan dimana hasil dari pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang sudah di tetapkan. Sarana dan prasarana dimana penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Yang terakhir yaitu kompetisi petugas pemberian pelayanan dimana harus ditetapkan secara tepat yang berdasarkan, keahlian, pengetahuan, perilaku dan sikap yang baik, serta keterampilan yang tinggi.

---

<sup>32</sup> Tommy J. Pissa, *Pengaruh Profesionalisme...*, hal. 275.

#### 4. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Moenir menyatakan bahwa bentuk pelayanan publik terdiri atas sebagai berikut

##### a. Pelayanan Dengan Lisan

Layanan ini dilakukan oleh petugas dalam bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

##### b. Pelayanan Dengan Tulisan

Hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan dengan tulisan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun poses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, yaitu: (a). layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. (b). layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan.

##### c. Pelayanan Berbentuk Perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan 70% - 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Layanan perbuatan dan layanan lisan sering digabungkan, hal ini disebabkan tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan

pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.<sup>33</sup>

Jadi dapat kita ketahui bahwa ada beberapa bentuk pelayanan publik yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan dan pelayanan berbentuk perbuatan. Maksud dari pelayanan dengan lisan adalah layanan yang dilakukan oleh petugas-petugas dalam bidang Humas, bidang layanan informasi yang tugasnya seperti memberikan bimbingan, arahan, keterangan kepada siapapun yang membutuhkan. Selanjutnya pelayanan dengan tulisan, yang mana layanan dengan tulisan ini adalah seperti pengetikan, penandatanganan, pengiriman surat, himbuan dan lain sebagainya, namun perlu diketahui ada dua golongan layanan yaitu layanan berupa petunjuk, informasi yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, kemudian layanan berupa reaksi tertulis seperti tulisan atas permohonan, laporan, keluhan, dan pemberitahuan. Selanjutnya bentuk layanan yang terakhir adalah pelayanan berbentuk perbuatan yaitu 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, layanan perbuatan dan layanan lisan pula sering digabungkan karena biasanya tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan secara lisan.

## 5. Tujuan Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

---

<sup>33</sup> Tommy J. Pissa, *Pengaruh Profesionalisme...*, hal.277-278

Karena bisa dikatakan masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat.

Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dalam pasal 3 menyatakan bahwa “Pegawai Negeri sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunan “. <sup>34</sup> Jadi sudah jelas bahwa setiap pegawai harus melayani masyarakat sebagaimana seharusnya tugas mereka yang telah ditetapkan dalam UUD tersebut agar masyarakat merasakan dan mendapatkan apa yang seharusnya mereka dapatkan.

Selanjutnya seperti yang telah diatur dalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas antara hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koorporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

---

<sup>34</sup> Rangga Saputra, Nurmasari, “Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kapur IX Kabupaten Lima Puluh Kota”, *Junal Ilmu Administrasi Publik (Online)*, VOL. 6, No. 1, (2020), email:ranggasaputra2@soc.uir.ac.id, nurmasari@soc.uir.ac.id. Diakses 15 April 2020, hal. 89.

- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian Hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>35</sup>

Jadi Undang-Undang tersebut telah menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak setiap warga negara. Dengan demikian adapun tujuan pemerintah mengeluarkan Undang-Undang tersebut adalah hal tersebut merupakan langkah strategis demi mewujudkan harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas pula dapat memberikan dampak yang sangat baik terhadap kepuasan kesemua pihak baik itu penyelenggara pelayanan maupun masyarakat yang dilayani.

---

<sup>35</sup> H. Asep Suparman, "Pengeakan Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ". Jurnal Wawasan Yuridika (online). Vol 31, No 2, (2014), email: [jurnal@sthb.ac.id](mailto:jurnal@sthb.ac.id). Diakses 2 september 2014, hal. 179 .

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data, yang dikembangkan untuk memperoleh pengetahuan dengan mengemukakan prosedur yang reliabel dan terpercaya.<sup>36</sup>

Metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.<sup>37</sup>

Metode kualitatif yaitu: suatu strategi *inquiry* yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena; fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik; mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif.<sup>38</sup>

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Karena bentuk sajian data di dalam metode penelitian kualitatif lebih mudah, di sajikan dalam bentuk cerita detail sesuai bahasa dan pandangan informan. Penelitian kualitatif memiliki instrumen berupa peneliti itu sendiri, karena peneliti dapat beadaptasi dengan para responden yang sangat diperlukan,

---

<sup>36</sup> Moh. Slamet Untung, *Metodologi Penelitian: Teori dan Praktik Riset Pendidikan dan Sosial*, (Yogyakarta: Litera, 2019), hal. 18.

<sup>37</sup> Zulki Zulkifli Noor, (Mengutip Sugiyono, 2012: 7), *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal.18.

<sup>38</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian*, Cet ke 1, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hal. 329.

agar responden sebagai sumber data menjadi lebih terbuka dalam memberikan informasi yang tidak perlu menggunakan alat seperti angket atau kuesioner. Penelitian kualitatif analisis datanya dilakukan sejak awal turun ke lokasi melakukan pengumpulan data dengan cara mengumpulkan informasi, mereduksi, mengelompokkan dan seterusnya sampai terakhir memberi intervensi.

### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang diterapkan oleh peneliti pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Reserch*) karena data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini terdapat di lapangan. Jenis penelitian di lapangan menggali data yang bersumber dari lapangan untuk mengungkapkan makna yang diberikan oleh informan di sekitar tempat penelitian dalam menginformasikan keadaan dan kenyataan yang terjadi di sekitarnya yang berkenaan dengan profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada di lokasi penelitian.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya suatu penelitian oleh peneliti. Adapun Lokasi penelitian ini di adakan di Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya, yaitu di Kantor Camat Lembah Sabil yang dikhususkan tentang profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

## D. Informan Penelitian

### 1. Subjek

Subjek penelitian dapat di maknai sebagai orang yang faham betul terhadap apa yang sedang diteliti. Selanjutnya Moleong juga menjelaskan bahwa subjek penelitian adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan suatu informasi mengenai situasi dan kondisi latar penelitian.<sup>39</sup>

### 2. Objek

Objek penelitian berkaitan erat dengan populasi dan *sample*. Populasi dan *sample* dalam suatu penelitian mempunyai peranan sentral. Populasi merupakan keseluruhan atribut; dapat berupa manusia, objek, atau kejadian yang menjadi fokus penelitian. Sedangkan *sample* adalah sebagian dari objek, manusia, atau kejadian yang mewakili populasi.<sup>40</sup> Populasi di dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di kantor Camat Lembah Sabil yang berjumlah sebanyak 25 orang dan seluruh masyarakat Kecamatan Lembah Sabil yang berjumlah sebanyak 11.205 orang.

Teknik sampling merupakan cara pengambilan sebagian dari populasi sedemikian rupa walau *sample* namun dapat menggeneralisasi atau mewakili populasi.<sup>41</sup> Berikut beberapa teknik sampling dengan jenis non-probability sampling yaitu:

#### 1) Purposive Sampling (*Judgmental Sampling*)

<sup>39</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Cet ke 1. (Banjarmasin: Oktober 2011), hal. 62.

<sup>40</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian*, Cet ke 4. (Jakarta: Prenadamedia Groups, 2014), hal . 144.

<sup>41</sup> Bagus Sumargo, *Teknik Sampling*, Cet ke 1. (Jakarta: IKAPI, 2020), hal. 19.

- 2) Consecutive Sampling
- 3) Convenience Sampling
- 4) Quota Sampling
- 5) Snowball Sampling<sup>42</sup>

Pengambilan *sample* pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan dan pengambilan *sample* yang di tentukan peneliti dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan dalam teknik *purposive sampling* ini bisa beragam dan bergantung pada kebutuhan dari penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini jumlah *sample* yang dipilih berdasarkan populasi adalah sebanyak 20 orang masyarakat Kecamatan Lembah Sabil.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang perlu dalam penelitian ini, penulis menggunakan berbagai macam metode dan teknik pengumpulan data yang tepat. Tujuannya agar mendapatkan data yang objektif. Adapun teknik pengumpulan data antara lain:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang diteliti untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Format observasi hendaknya menuntut sedikit mungkin pencatatan dari pengamat.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Bagus Sumargo, *Teknik Sampling...*, hal. 20

<sup>43</sup> Toha Anggoro, dkk, *Buku Materi Pokok Metode Penelitian*, Edisi ke 2, Cet ke 13. (Jakarta: Universitas Terbuka 2011), hal. 34

Hal ini peneliti melakukan penelitian tentang profesionalisme kerja pegawai meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya, peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diselidiki dalam hubungannya dengan dunia nyata. Observasi juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahannya. Data yang di peroleh antara lain cara kerja, cara melayani dan tingkah laku pegawai terhadap peningkatan profesionalisme kerja dalam pelayanan publik di kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.

## 2. Wawancara.

Wawancara (*interview*) adalah suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi secara langsung.<sup>44</sup> Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terencana yang terstruktur dengan cara menggunakan petunjuk umum dari wawancara tersebut. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak yang terlibat dan berperan aktif dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat Lembah Sabil yaitu:

- a. Camat Lembah Sabil, Sekcam, Kepala seksi pelayanan umum, Pegawai/karyawan kantor Camat Lembah Sabil sebanyak 6 orang.
- b. Keuchik wilayah Kecamatan Lembah Sabil sebanyak 3 orang
- c. Masyarakat Kecamatan Lembah Sabil Sebanyak 3 orang.

---

<sup>44</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian...*, hal. 372

### 3. Dokumentasi.

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang mengandung arti barang-barang tertulis maka metode dokumentasi berarti mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>45</sup> Adapun dokumentasi yang penulis gunakan sebagai bahan referensi yaitu dokumentasi bersama dengan para informan.

### 4. Validasi Data

Data yang sudah terkumpul merupakan modal awal yang sangat berharga dalam sebuah penelitian, dari data yang terkumpul akan di lakukan analisis yang selanjutnya dipakai sebagai bahan masukan untuk penarikan kesimpulan. Melihat begitu besarnya posisi data, maka keabsahan data yang terkumpul menjadi sangat vital. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah demikian pula sebaliknya, data yang sah akan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang benar. Keabsahan data itu dikenal dengan validitas data. Sebagaimana di jelaskan Alwasilah bahwa tantangan bagi segala jenis penelitian pada akhirnya adalah terwujudnya produksi ilmu pengetahuan yang valid, sah, benar, dan beretika.

Adapun pada penelitian ini menggunakan validasi data melalui triangulasi data. Triangulasi data adalah suatu cara mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan pendekatan metode ganda. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar

---

<sup>45</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hal. 202.

data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi ada berbagai macam cara yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang di peroleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi, dan membandingkan antara hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

b. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia, karena perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi peneliti perlu mengadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.

c. Triangulasi Teori

Triangulasi teori adalah memanfaatkan dua teori atau lebih untuk di adu atau dipadu.

d. Triangulasi Peneliti

Triangulasi peneliti adalah menggunakan lebih dari satu peneliti dalam mengadakan observasi atau wawancara.

e. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah usaha mengecek keabsahan data, atau mengecek keabsahan temuan penelitian.<sup>46</sup>

#### f. Analisis Data

Analisis data dapat dimaknai sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil dari penelitian menjadi sebuah informasi baru yang dapat digunakan dalam membuat kesimpulan. Secara garis besar Miles dan Huberman membagi analisis data ke dalam tiga tahap yaitu:

1. Kodifikasi data merupakan tahap pengkodean terhadap data. Pengkodean data disini adalah peneliti memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian.cara melakukannya peneliti menulis ulang catatan-catatan lapangan yang di buat (ketika wawancara).
2. Penyajian data yaitu peneliti menyajikan temuan penelitian beupa kategori atau pengelompokkan. Miles dan Huberman menyarankan untuk menggunakan matrik dan diagram dan tidak menyarankan menggunakan naratif karena dianggap penyajian dengan matrik dan diagram jauh lebih efektif.
3. Penarikan kesimpulan yaitu peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari temuan data. Ini adalah interpretasi peneliti atas temuan sebagai hasil w'awancara atau dari dokumen.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Bachtiar S. Bachri , “Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif”, Jurnal Teknologi Pendidikan, Vol. 10, No. 1, (2010), hal. 54.

<sup>47</sup> Ismail Nurdin, Sri Hartati, *Metode Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hal. 208.

Teknik Analisis data bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan mengenai data-data penelitian sehingga mudah dipahami dan mudah untuk menarik kesimpulan yang baik dan benar.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Keadaan Geografis dan Demografi

Kecamatan Lembah Sabil merupakan daerah pemekaran dari Kecamatan Manggeng. Terdiri dari 1 mukim yaitu Suak Beureumbang. 14 desa definitif dan serta 47 dusun. Adapun batas wilayah Kecamatan Lembah Sabil adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Batas-batas wilayah Kecamatan Lembah Sabil

No	Batas-batas wilayah Kecamatan Lembah Sabil
1	Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Gayo Lues
2	Sebelah selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia
3	Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Manggeng
4	Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Aceh Selatan

Sumber Data : Profil Kecamatan Lembah Sabil tahun 2020

Kecamatan Lembah Sabil menempati luas wilayah sekitar 5,27% (99,12 km<sup>2</sup>) dari seluruh total Kabupaten Aceh Barat Daya. Konsentrasi penduduk pada umumnya terletak di sepanjang Jalan Nasional Meulaboh-Tapaktuan, yang cenderung dekat dengan pesisir pantai. Hanya sedikit yang berdomisili di daerah perbukitan. Daerah perbukitan pada umumnya di manfaatkan warga untuk pertanian, perkebunan, pertambangan dan juga peternakan.

Namun jika dilihat dari laju pertumbuhan penduduk dan kepadatannya di Kecamatan Lembah Sabil berdasarkan statistik tahun 2020 tercatat 11.121 jiwa. Jumlah tersebut merupakan data yang terkumpul, maka dapat diperincikan bahwa jumlah kaum laki-laki 5.581 dan jumlah kaum perempuan 5.540 jiwa. Maka untuk lebih jelas keadaan penduduk berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2. Keadaan Penduduk Kecamatan Lembah Sabil menurut jenis kelamin

No	NAMA DESA/KELURAHAN	JUMLAH PENDUDUK		JUMLAH L+P
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	Ujong Tanoh	229	244	473
2	Kuta Paya	64	64	128
3	Geulanggang Batee	301	295	596
4	Meunasah Tengah	432	398	830
5	Meunasah Sukon	393	388	781
6	Cot Bak'u	584	554	1138
7	Meurandeh	449	442	891
8	Padang Keulele	334	338	672
9	Ladang Tuha I	612	552	1164
10	Ladang Tuha II	422	421	843
11	Alue Rambot	524	520	1044
12	Suka Damai	458	457	915
13	Tokoh II	260	273	533

14	Kaye Aceh	519	594	1113
TOTAL		5.581	5.540	11.121

Sumber Data : Profil Statistik Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2020

## 2. Visi dan Misi Kantor Camat Lembah Sabil Kabputaen Aceh Barat Daya

Adapun visi kantor Camat Lembah Sabil adalah terwujudnya masyarakat Lembah Sabil yang islami, sejahtera, aman, damai dan bermartabat sedangkan Misinya adalah (a) Membina masyarakat madani yang bertaqwa dan melaksanakan Syariat islam (b) Meningkatkan koordinasi dengan instansi vertikal (c) Meningkatkan koordinasi dengan seluruh SKPK (d) Meningkatkan koordinasi pembangunan dan pelayanan umum (e) Meningkatkan kualitas SDM di kecamatan (f) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan.

Tabel 4.3 Keadaan Pegawai pada Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.

NO	NAMA	LATIHAN JABATAN			JABATAN	PENDIDIKAN
		Nama	Thn	Tempat		
1	Salman, SKM	STTPL	1990	Pekan Baru	Camat	Kesehatan Masyarakat (S.1)
2	Juarsa, SKM	STTPL	1994	Banda Aceh	Sekretaris Camat	IKM (S.1)
3	Amri Bahman	STTPL	1993	Tapaktuan	Kasi Pemerintah, Ketertiban Umum & Adm. Gampong	TTN SLTA
4	Cut Wan Rahmah, SP	STTPL	1996	Banda Aceh	Kasi Pendidikan	Pertanian (S.1)
5	Cut Mawardiaty,	STTPL	2008	Meulaboh	Kasi Pemberdayaan	Administrasi (S.1)

	S.Sos				Perempuan & Kesehatan	
6	Muhammad Yasman, A.Md	STTPL	2012	Medan	Kasi Pembangunan Gampong Dan Kesejahteraan Sosial	Manajemen Agribisnis (D.3)
7	Zamzami, US	STTPL	1988	Tapaktuan	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian	IPS (SMA)
8	Misriati, A.Md	STTPL	2010	Abdya	Kasubbag. Keuangan, Program Dan Pelaporan	Manajemen Informatika (D.3)
9	H. Edi Sumarjan, SE.MM	STTPL	1998	Banda Aceh	Pengelolaan Data Saranan Dan Prasaranan Pendidikan	Manajemen (S.2)
10	Nasmadi, SP	STTPL	1988	Tapaktuan	Pengelola Pemberdayaan Perlindungan Perempuan dan Anak	Pertanian (S.1)
11	Ir. Teuku Cut Amin	STTPL	2007	Meulaboh	Staff	Budidaya Pertanian (S.1)
12	Suryadi, SE	STTPL	1987	Tapaktuan	Pengelola Kekayaan Desa dan Adm. Desa	Ekonomi Manajemen (S.1)
13	Warnilisda	STTPL	1991	Banda Aceh	Adm. Umum	Biologi (SMA)
14	Redha Syahputra, SH	STTPL	2008	Meulaboh	Analisi Perlindungan Perempuan	Hukum (S.1)
15	Hamdan, S.Pd	STTPL	2010	Meulaboh	Penyuluh Peningkatan Kualitas Hidup Perempuan dan Anak	Bahasa Indonesia (S.1)
16	Yamuddin	STTPL	2006	Abdya	Adm. Umum	Mekanik Otomotif (STM)
17	Marliandi, SE	-	-	-	Penyusun Program	Ekonomi Manajemen (S.1)

					Anggaran	
18	Muhammad Jaiz, SE	-	-	-	Analisis Budaya Keagamaan	Ekonomi Manajemen (S.1)
19	Yusnar	STTPL	2007	Meulaboh	Adm. Kepegawaian	IPS (SLTA)
20	Suppalizar	STTPL	2007	Banda Aceh	Adm. Keuangan	IPS (SLTA)
21	Nasri	STTPL	2008	Meulaboh	Adm. Keuangan	IPS (SMA)
22	Abdurrazak	STTPL	2010	Abdya	Adm. Umum	Biologi (MAN)
23	M. Nasir	-	-	-	Adm. Keuangan	SMA
24	Herma Asfanita	STTPL	2009	Abdya	Adm. Persuratan	SMA
25	Zakirul Aqsa	STTPL	2013	Abdya	Adm. Kependudukan	Bologi (SMA)

Sumber Data : Statistik Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2020

## **B. Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya**

Sebagai halnya telah di kemukakan bahwa dalam kajian penelitian ini adalah Profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik. Jadi fokus penelitian ini terhadap kemampuan pengetahuan/keahlian, keterampilan, ilmu dan pengalaman, sikap berorientasi dan sikap mandiri dari para aparatur/pegawai sebagaimana karakteristik atau ciri-ciri profesionalisme kinerja seorang pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mengungkap bagaimana Profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor camat Lembah Sabil, maka dilakukan wawancara terhadap sebanyak 12 orang yang terdiri dari camat 1 orang, sekcam 1 orang, kasubbag umum 1 orang, karyawan/pegawai 3 orang, Keuchik 3 orang dan masyarakat 3 orang yang ada di wilayah Kecamatan Lembah Sabil tersebut.

Dengan berdasarkan landasan teori atau indikator tentang ciri-ciri profesionalisme kerja yang telah di uraikan dalam penelitian ini, maka diajukan beberapa pertanyaan kunci kepada informan pegawai kantor Camat serta masyarakat yang antara lain adalah tentang kemampuan pengetahuan/keahlian atau keterampilan yang di miliki untuk mendukung pelaksanaan tugas serta tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sikap berorientasi dalam melayani masyarakat serta sikap terhadap peraturan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sebagai aparatur pemerintahan. Kedisiplinan dalam melaksanakan tugas, kemampuan meyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan kinerja yang maksimal, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur, serta tantangan yang di alami dan upaya yang dilakukan aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik. Untuk mengetahui profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat Kecamatan Lembah Sabil dapat dilihat pada pernyataan Camat, Sekcam, Kasubbag. Umum, aparatur/pegawai kantor Camat serta masyarakat Kecamatan Lembah Sabil di bawah ini.

Berikut wawancara dengan Camat Lembah Sabil tentang profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya, beliau menyatakan bahwa:

“Untuk kemampuan para pegawai dalam menjalankan tugas di kantor ini sudah baik, karena para pegawai tentunya sudah melaksanakan pelatihan-pelatihan agar memiliki pengetahuan/keterampilan serta kinerja yang professional sehingga dengan hal itu para pegawai sudah bekerja dengan baik dan maksimal dan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Akan tetapi kita yang namanya manusia terkadang tanpa kita sadari tentu memiliki kekurangan dan tidak luput dari kesalahan. Sebagai

aparatur pemerintahan pegawai disini sudah melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.<sup>48</sup> Untuk kedisiplinan pegawai di kantor ini sejauh ini ketika mereka masuk kantor sudah sesuai dengan aturan/jam yang telah di tetapkan atau tepat waktu, namun yang namanya kita manusia terkadang ada hal lain, masalah atau kendala yang sehingga terkadang menjadi sebab mereka telat masuk kantor, dan hal itu sudah saya maklumi jika memang kendala tersebut tidak bisa dihindari. Menurut saya pegawai disini juga sudah berorientasi dan berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dengan baik, memahami apa yang di butuhkan masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan di kantor ini. Sejauh ini yang saya ketahui selama saya menjabat sebagai Camat disini Alhamdulillah belum ada masyarakat yang merasa kecewa terhadap kinerja pegawai di kantor ini”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa secara umum menurut Camat Lembah Sabil kemampuan kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugas sudah baik, karena setiap pegawai sudah melaksanakan pelatihan agar mendapatkan pengetahuan serta keterampilan untuk bekerja dalam melayani masyarakat ini, seperti halnya yang dijelaskan pada landasan teori Tommy J.Pissa tentang ciri-ciri pegawai yang profesional adalah bahwasanya setiap pegawai dapat dikatakan profesional jika mempunyai ciri keterampilan yang tinggi, ilmu dan pengalaman, jadi sudah seharusnya setiap pegawai berusaha mengembangkan profesionalisme melalui proses belajar secara berkesinambungan agar mendapatkan ilmu dan pengetahuan serta pengalaman dan mempunyai keterampilan yang tinggi sehingga dapat bekerja dengan baik, lebih terpolo, sesuai dengan etika yang berlaku dan memberikan hasil yang

---

<sup>48</sup> Hasil wawancara dengan bapak Salman (Camat Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

nyata.<sup>49</sup> Begitupula dengan kedisiplinan menurut Camat Kecamatan Lembah Sabil kedisiplinan para pegawai kantor sudah cukup baik karena absen di kantor selalu berlaku, meskipun masih ada pegawai kantor yang masih telat masuk kerja. Namun diharapkan pula agar untuk kedepannya pegawai lebih memperhatikan dan memahami lagi sebagaimana apa yang ditugaskan kepada mereka dan apa yang harus mereka laksanakan sebagai aparat pemerintahan yang bekerja berdasarkan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Selanjutnya hasil wawancara dengan Sekcam tentang profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan pelayan publik di kantor Camat Lembah Sabil, beliau menyatakan:

“Sebagai sekretaris camat, saya melaksanakan sebagian tugas camat yakni pembinaan, pengkoordinasi, pengawasan, pelaksanaan tugas, serta administrasi kecamatan yakni planning, pengorganisasian, tata laksana, dokumentasi data, fasilitasi kegiatan di bidang pelaporan, umum, kepegawaian dan keuangan serta data informasi dan hubungan antar lembaga dan masyarakat, sejauh ini saya sudah berusaha bekerja semaksimal mungkin dan penuh tanggung jawab sebagaimana tugas saya. Sebagai aparatur pemerintahan yang sudah mengikuti pelatihan saya tentunya memahami fungsi dan tugas saya yang sesuai dengan aturan undang-undang yang berlaku, agar bekerja secara professional, jadi saya insyaallah selalu berusaha bekerja sebagaimana masyarakat butuhkan dengan memberikan pelayanan yang baik dan prima. Untuk kedisiplinan saya selalu masuk jam kantor tepat waktu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan meskipun terkadang sesekali saya telat datang itupun karena ada suatu masalah yang tidak bisa saya hindari seperti kurang sehat ataupun hal lainnya. Untuk kemampuan para pegawai dalam bekerja secara profesional saya rasa sudah cukup baik terutama dalam pengurusan surat-surat. Dan selama ini yang saya ketahui belum ada masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, terkadang ada pegawai tidak ada di kantor pada saat jam kerja atau pada saat masyarakat butuhkan namun yang saya ketahui tentunya pegawai tersebut ada keperluan di luar kantor yang tidak bisa di tunda, karena selama kami

---

<sup>49</sup> Tommy J. Pissa,, “*Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik*”, Jurnal Publik Reform Univesitas Dharmawangsa (Online), Vol. 3, No. 1, (2018), email: jurnalpublik@dharmawangsa.ac.id. Diakses 2018, hal. 270

bekerja kami tidak pernah meremehkan waktu jam kerja kecuali memang ada kepentingan di luar yang tidak bisa kami tunda. Ya yang namanya juga manusia kita tidak luput dari kesalahan, namun kami yang bertugas sebagai aparatur pemerintah selalu berusaha bekerja dan melayani masyarakat dengan semaksimal dan sebaik mungkin agar tidak ada masyarakat yang merasa kecewa dengan kinerja di kantor ini.”<sup>50</sup>

Seperti halnya yang diketahui Sekretariat Kecamatan Lembah Sabil merupakan penyelenggaraan urusan pemerintah khususnya yang berkaitan dengan masalah kesejahteraan sosial, pemerintahan umum, dan pembangunan masyarakat gampong serta mengkoordinir secara komprehensif seluruh aspek kegiatan pelayanan masyarakat yang meliputi aspek kesiapan tenaga dan kinerja mutu pelayanan dan peningkatan kualitas laporan, untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, sekretariat Kecamatan Lembah Sabil memiliki fungsi yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dilingkungan Kecamatan, mendukung program-program perencanaan pembangunan agar terciptanya sistem pembangunan yang merata, Kemudian mendukung segala bentuk program-program maupun kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, serta mempertahankan dan meningkatkan kesinambungan pelayanan masyarakat sesuai dengan tatanan sistem pelayanan umum.

Dari penjelasan diatas terkait tugas pokok sekretariat kecamatan dapat dipahami sudah jelas bahwa sekretariat bertugas untuk terus meningkatkan kesejahteraan sosial, mengkoordinasi semua kegiatan dan program serta mengontrol semua kinerja dalam melayani masyarakat agar kinerja para pegawai

---

<sup>50</sup> Hasil wawancara dengan bapak Juarsa (Sekcam Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023

dapat memenuhi kebutuhan daripada masyarakat itu sendiri. Disamping itu juga perlu diketahui bahwa setiap hasil yang maksimal didasari pada kinerja yang profesional, dengan begitu tentunya para pegawai sangat ditekankan untuk memiliki kemampuan serta pengetahuan terhadap kinerja yang mereka tekuni dalam sebuah organisasi pemerintahan. Berikut wawancara dengan Kasubbag.Umum, beliau menyatakan:

“Kemampuan para pegawai pelayanan umum di kantor ini terutama pada pengadministrasian sudah cukup baik, dikarenakan sejauh ini ketika ada masyarakat yang mengurus surat di kantor ini kami selalu menyelesaikan sesuai dengan apa yang mereka inginkan, untuk pengetikan atau pembuatan surat insyaAllah sejauh ini jarang terjadi kesalahan dikarenakan pada komputer disini sudah ada template atau contoh surat apa-apa saja yang akan di buat dan yang sesuai masyarakat butuhkan. Untuk kedisiplinan kami insyaAllah selalu berusaha masuk kantor tepat waktu, dan untuk penyelesaian surat-surat sejauh ini kami selalu menyelesaikannya tepat waktu atau sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan, jika memangpun ada staf disini yang belum bisa menyelesaikan surat pada saat itu juga atau pada waktu yang di butuhkan masyarakat dikarenakan tidak ada di tempat karna ada kendala atau suatu hal, maka kami akan mencoba membantu atau menyelesaikan surat tersebut..”<sup>51</sup>

Dikatakan pegawai tersebut sudah bekerja secara profesional apabila mereka sudah mampu menyelesaikan tugas dengan sebaik mungkin dan tepat waktu, serta dengan kemampuan dan keterampilan yang mereka punya sebagaimana halnya yang kita ketahui setiap aparatur kecamatan sudah ditugaskan untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan

---

<sup>51</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Zamzami (Kasubbag. Umum Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

tugasnya. Maka berikut pula wawancara dengan pegawai kantor camat Lembah Sabil, beliau mengatakan:

“Sejauh ini saya selalu berusaha menyelesaikan surat dengan baik, seperti misalnya ada masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha biasanya hanya membutuhkan waktu 10 menit untuk pengetikan surat karena di komputer ini sudah ada contoh suratnya, saya hanya tinggal menambahkan nama atau biodata masyarakat tersebut, namun untuk penyelesaian surat tersebut membutuhkan waktu 1 atau 2 jam untuk selesai terkadang setengah hari bahkan 1 hari baru selesai itupun karena terkadang tidak ada camat ditempat untuk menandatangani surat karena misalnya beliau ada kegiatan penting di luar yang bersangkutan juga dengan kecamatan. Terkadang pun jika camat tidak ada di tempat selama 3 atau 4 hari maka akan di urus oleh sekretaris (ditanda tangani oleh sekcam). Jadi saya rasa masyarakatpun juga bisa memaklumi hal itu karena bukan disengajai akan tetapi memang ada hal yang harus dilaksanakan oleh bapak Camat di luar kantor di samping kinerja kegiatan di kantor camat ini.”<sup>52</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa keprofesionalan kinerja pegawai sangat tergantung pada hasil kinerja yang mereka laksanakan, baik itu waktu penyelesaian maupun ketelitian dalam penyelesaian suatu pengurusan. Begitu pula dengan kedisiplinan, dikatakan pegawai tersebut sudah profesional apabila masuk kantor tepat waktu dan berdasarkan ketentuan yang telah di tetapkan. Berikut juga wawancara dengan pegawai lainnya di kantor camat Lembah sabil, beliau menyatakan :

“Saya sebagai aparatur pemerintah yang sebagaimana sudah di tugaskan di kantor Camat ini saya selalu berusaha masuk kantor pada jam yang telah di tetukan yaitu pada jam 08:00 pagi dan istirahat pada jam 12:30 setelah itu masuk kantor lagi pada jam 14:00 siang kemudian pulang pada jam 15:00 sore, saya selau berusaha masuk kantor tepat waktu karena dikantor ini pun absen selalu berlaku jadi kecil kemungkinan saya masuk telat karena takut telat absen, terkadang memang ada sesekali saya telat namun

---

<sup>52</sup> Hasil wawancara dengan bapak Abdurrazak (Pegawai bidang pengadministrasian umum Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

itu karena ada hal penting yang harus saya selesaikan dirumah dan tidak bisa saya hindari. Saya sebagai pegawai disini ya tentunya juga saya faham sebagaimana tugas saya untuk melayani masyarakat dengan baik, saya menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang mereka inginkan, sejauh ini yang saya alami ketika masyarakat datang ke kantor untuk membuat suatu pengurusan saya selalu sigap atau ada disini untuk menyelesaikan tugas tersebut.”<sup>53</sup>

Seperti halnya yang dijelaskan bahwa sikap kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja yang profesional. Hodges dalam Yuspratiwi menjelaskan disiplin kerja dapat diartikan sebagai suatu sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan di dunia organisasi pemerintah disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi.<sup>54</sup> Jadi dapat dipahami bahwa niat untuk menaati peraturan daripada pemerintah itu sendiri merupakan suatu kesadaran yang mana bahwa tanpa didasari unsur ketaatan maka tujuan organisasi tidak akan tercapai, hal itu berarti bahwa suatu sikap dan perilaku didorong karena adanya kontrol diri yang kuat, artinya sikap dan perilaku dalam menaati peraturan pemerintah akan muncul dari dalam dirinya sendiri. Maka begitu tanpa ada niat dari dalam diri sendiri maka kemungkinan kecil pula para pegawai pemerintah menaati peraturan itu sendiri.

---

<sup>53</sup> Hasil wawancara dengan bapak Yamuddin (Pegawai Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

<sup>54</sup> Avin Faadilla Helmi, “Disiplin Kerja”, Jurnal Buletin Psikologi (Online), Vol 4, No. 2, (1996), hal. 33

Berikut juga wawancara dengan pegawai lainnya di kantor Camat Lembah

Sabil, beliau menyatakan:

“Selama ini saya melayani masyarakat dengan sepenuh hati, dan itu memang udah tugas kami sebagai pegawai disini yaitu melayani masyarakat dengan baik serta bertanggung jawab, memahami apa yang dibutuhkan masyarakat ketika datang ke kantor ini seperti ada salah satu masyarakat yang udah lansia datang kesini untuk membuat suatu pengurusan, itu biasanya saya akan langsung menanyakan apa yang dibutuhkan beliau, terkadang kan pendengarannya sudah berkurang jadi supaya beliau faham dan tidak bingung saya akan menjelaskan dulu bagaimana aturan atau prosedur pelayanan administrasi disini. Sejauh ini setiap harinya saya berusaha masuk kantor tepat waktu sesuai dengan jam kerja di kantor ini, dan untuk penyelesaian tugas yang tepat waktu kami selalu berusaha menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu, sebagai karyawan yang ditugaskan untuk melayani masyarakat apapun kondisinya kami selalu berusaha meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat disini.”<sup>55</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas sudah jelas bahwa perlu di terapkan sikap berorientasi terkhususnya bekerja dalam sebuah organisasi pemerintahan, jadi sudah seharusnya juga setiap pegawai berusaha mengembangkan kemampuan memahami lingkungan secara mendalam atau mempunyai perhatian yang mendalam terhadap lingkungan sekitar sehingga dapat terbentuk jalinan koordinasi dan komunikasi yang baik secara bijaksana serta dapat mengantisipasi setiap perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapan kita.

Setelah mengetahui bagaimana profesionalisme kerja yang di sampaikan oleh Camat serta Pegawainya maka berikut beberapa wawancara dengan Keuchik dan masyarakat lainnya terakit bagaimana yang masyarakat lihat dan rasakan

---

<sup>55</sup> Hasil wawancara dengan ibu Warnilida (Pegawai bidang Pengadministrasian umum Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

terhadap profesionalisme kerja pegawai dalam melayani masyarakat di kantor Camat Lembah Sabil ini, berikut pernyataan dari bapak andri, beliau mengatakan:

“Selaku kepala desa sama halnya seperti masyarakat yang lain, saya biasanya datang ke kantor Camat untuk membuat suatu urusan seperti membuat surat tanah, dan lainnya yang berhubungan dengan surat menyurat dan selama saya menjabat sebagai kepala desa biasanya urusan yang berkaitan dengan kantor camat itu sekdes yang datang ke kantor camat ataupun operator kami yang langsung datang ke kantor untuk penyelesaian suatu urusan. Sejauh ini yang saya tau kemampuan kinerja para pegawai dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik. Setiap saya ke kantor Camat pegawai nya juga selalu ada, namun terkadang ada juga saya dengar dari masyarakat disini ketika mereka membuat suatu pengurusan para pegawainya terkadang tidak ada di kantor jadi mereka merasa kecewa, kemudian ada juga ketika jam kerja masyarakat disini melihat pegawainya ada yang berada di pasar ataupun warung kopi, selebihnya saya tidak tahu lagi, dan itupun entah kesalahfahaman saja atau tidak saya tidak tau tapi yang saya dengar begitu. Ya lagipula yang namanya kita manusia kan tidak ada yang sempurna terkadang ada kekurangan dan kesalahan dan kita bisa memakluminya walaupun yang sebenarnya sebagai aparat pemerintah itu yang kita ketahui di tuntutan untuk melayani masyarakat dengan baik dan sepenuhnya. Secara umum menurut saya ya kinerja mereka sudah baik dan saya merasa puas, akan tetapi saya juga berharap agar kedepannya tidak ada lagi terjadi hal-hal seperti yang masyarakat alami tadi dan pegawai bekerja lebih profesional lagi dalam bekerja melayani masyarakat supaya tidak ada lagi masyarakat yang merasa kecewa.”<sup>56</sup>

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan yang masyarakat rasakan bahwa masih ada yang tidak berada di kantor pada saat jam kerja atau pada saat masyarakat butuhkan. Namun yang namanya manusia tidak ada yang sempurna terkadang tetap ada salah dan kekurangan dalam bekerja. Akan tetapi juga diharapkan pula agar pegawai lebih profesional lagi

---

<sup>56</sup> Hasil wawancara dengan bapak Andri (Keuchik Desa Ladang Tuha I Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Selasa 21 Maret 2023.

dalam mendisiplinkan waktu yang sebagaimana mereka sudah ditugaskan berdasarkan peraturan dan jadwal yang telah ditetapkan. Berbeda lagi halnya yang di sampaikan bapak Muklis selaku Keuchik Desa Ladang Tuha II, beliau menyatakan:

“Selama ini yang saya ketahui dan saya lihat kemampuan para pegawai dalam bekerja sudah baik, dari masyarakat pun belum ada saya dengar tentang rasa kecewa pelayanan yang diberikan kantor Camat, sebagai aparatur pemerintah kecamatan sudah semestinya mereka bekerja dengan profesional dan sebaik mungkin dalam melayani masyarakat, terutama pada administrasi itu sangat penting di lakukan dengan sebaik dan seteliti mungkin, karena jika ada aja salah maka tentunya suatu pengurusan tidak akan selesai selesai, jadi jika misal pun ada kinerja mereka yang kurang baik, baik dalam bidang pelayanan administrasi atau pengurusan lainnya maka saya harapkan agar kedepannya untuk di tingkatkan lagi pelayanannya supaya masyarakat ini tidak komplain tentang ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.”<sup>57</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa menurut Keuchik Desa Ladang Tuha II kemampuan kerja para pegawai kantor Camat sudah cukup baik, dan para pegawai pula sudah semestinya bekerja dengan seprofessional mungkin dalam melayani masyarakat terutamanya dalam bagian pengadministrasian surat, yang mana hal itu sangat penting di lakukan dengan seteliti mungkin karena jika adanya kesalahan dalam membuat surat maka tentunya suatu pengurusan tidak akan selesai dengan baik pula. Dan juga diharapkan kedepannya jika ada kinerja para pegawai yang kurang baik maka perlu ditingkatkan lagi kinerjanya yang lebih profesional dalam melayani masyarakat agar kebutuhan dari masyarakat itupula akan terpenuhi dengan baik.

---

<sup>57</sup> Hasil wawancara dengan bapak Muklis (Keuchik Desa Ladang Tuha II Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Selasa 21 Maret 2023.

Lain lagi halnya yang di sampaikan oleh Keuchik Desa Ujung Tanah Kecamatan Lembah Sabil, beliau menyatakan:

“Untuk kemampuan kinerja para pegawai di kantor Camat saya tidak tau banyak tentang itu, namun menurut pengalaman pribadi saya, sejauh ini yang saya alami ketika membuat suatu pengurusan di kantor Camat kinerja atau keahlian yang dimiliki petugas pelayanan sudah cukup baik, memang ada sesekali terkadang mereka salah dalam suatu pengurusan namun sudah saya maklumi karena kita sebagaimana manusia pun juga tidak selalu sempurna dalam bekerja tetap aja ada kesalahan yang kita lakukan namun ya sebagai pegawai pemerintah yang mana itu memang sudah tugas mereka juga harus tetap perbaiki untuk memaksimalkan lagi kinerja mereka dalam pelayanan masyarakat, agar kebutuhan masyarakat ini terpenuhi..”<sup>58</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa untuk kinerja dan keahlian yang dimiliki para pegawai sudah baik akan tetapi terkadang mereka juga ada kesalahan dalam membuat suatu pengurusan, maka diharapkan supaya sebagai pegawai pemerintah yang mana itu memang sudah tugas mereka justru harus tetap terus memperbaiki untuk memaksimalkan lagi kinerja mereka kedepannya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. selanjutnya berbeda lagi halnya yang di sampaikan oleh masyarakat lainnya terhadap profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan masyarakat, Beliau menyampaikan:

“Menurut saya kinerja mereka sudah cukup baik, kedisiplinan waktu mereka sudah terbilang baik karena yang saya lihat di daerah sini kan ada yang bekerja di kantor Camat jadi sering saya lihat mereka pada jam 08:00 itu mereka sudah berseragam dan berangkat kerja. Saya juga pernah datang ke kantor Camat untuk membuat suatu pengurusan dimana pada

---

<sup>58</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Adami (Keuchik Desa Ujung Tanah Kecamatan Lembah Sabil Kanupaten Aceh Barat Daya), Selasa 21 Maret 2023..

saat saya datang kesitu ramai masyarakat lainnya juga yang ingin membuat suatu pengurusan di kantor tersebut, namun yang saya rasa kecewa itu ketika penyelesaian suatu pengurusan mereka lebih mendahulukan yang saudara mereka atau kerabat mereka yang juga sedang membuat suatu pengurusan pada saat itu, padahal ada masyarakat lain yang sudah datang lebih awal untuk membuat suatu pengurusan juga ke kantor tersebut.”<sup>59</sup>

Dari pernyataan di atas dapat di pahami bahwa para pegawai sudah masuk kerja tepat waktu seperti biasanya yang beliau lihat, namun yang sangat disayangkan masih ada dari para pegawai kerja yang bersikap tidak adil dalam melayani masyarakat, dimana mereka lebih mengutamakan saudara atau kerabat mereka ketimbang masyarakat lainnya yang sudah datang sejak awal, dengan begitu maka masyarakat sudah tentunya merasa kecewa akan sikap yang di berikan para pegawai, dengan begitu maka di harapkan agar kedepannya para pegawai untuk lebih bersikap adil dalam melayani masyarakat tanpa memilih kasih. Lain lagi halnya yang disampaikan oleh bapak Darman selaku masyarakat terkait profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan masyarakat, beliau mengatakan:

“Saya memang jarang datang ke kantor camat untuk membuat suatu urusan, namun menurut pengalaman pribadi saya ketika datang ke kantor camat untuk membuat suatu pengurusan para pegawai di situ ramah-ramah dan itu yang kenal dengan saya, namun tidak sedikit pula mereka seperti tidak open dan itu juga mungkin karena mereka tidak mengenali saya, sehingga karena itu saya segan untuk menanyakan informasi atau hal lainnya yang saya perlu, untuk hasil dari kinerja mereka menurut saya sudah cukup baik, untuk pelayanan yang diberikan juga sudah baik, namun saya berharap juga agar pelayanannya di tingkatkan lagi seperti yang saya bilang tadi supaya masyarakat ini tidak segan untuk

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan ibu suarnidar (masyarakat Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat daya), Selasa 21 Maret 2023.

menanyakan apa yang kami tidak ketahui sehingga mudah kami mendapatkan informasi”.<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ada beberapa dari para pegawai yang bersikap tidak ramah atau kurang open kepada masyarakat yang mereka tidak kenali dengan begitu maka masyarakat ini merasa segan untuk menanyakan sesuatu yang terkait dengan hal yang dibutuhkan atau prosedur yang ada di kantor Camat tersebut, maka dengan sebab itu pula tentunya informasi yang di dapatkan masyarakat ini dalam membuat suatu pengurusan di kantor tidak terpenuhi dengan baik. Seperti halnya juga yang di sampaikan oleh masyarakat lainnya, beliau mengatakan:

“Menurut saya kemampuan kinerja mereka sudah baik meskipun masih kurang dalam ketelitian membuat surat terkadang ada yang salah tanggal atau nama namun saya maklumi karena mungkin tanpa disadari juga. Kemudian menurut pengalaman saya pernah dulu sekali ketika saya datang ke kantor Camat untuk membuat suatu urusan itu mereka ada yang tidak berada di tempat sehingga saya harus menunggu dulu sedangkan saya butuh cepat untuk penyelesaian pengurusan tersebut, namun saya maklumi mungkin mereka ada keperluan lain yang lebih penting, tapi sebagai pegawai pemerintah itu memang sudah tanggung jawab mereka seharusnya mereka juga harus selalu stanby di situ karena yang saya tau di kantor itu pasti sudah ada ketentuan jam kerjanya jadi seharusnya mereka bekerja sesuai peraturan yang ada di kantor tersebut agar ketika ada masyarakat yang datang ke kantor untuk membuat suatu urusan itu para petugas disitu ada di tempat sehingga kami pun senang dan tidak terbuang waktu untuk menunggu. Untuk pelayanan yang diberikan menurut saya sudah baik karena para petugas-petugas di kantor itu pun banyak dari mereka yang juga mengenali saya”<sup>61</sup>.

---

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan bapak Darman (Masyarakat Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Selasa 21 Maret 2023.

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan ibu Khaira (Masyarakat Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Kamis 24 Maret 2023.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa profesionalisme kerja di kantor Camat Lembah Sabil berdasarkan hasil analisis sudah sesuai dengan peraturan Undang-Undangan Nomor 43 Tahun 1999 tentang pegawai yang berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas pemerintah.

Kemudian menurut penulis berdasarkan landasan teori Kurniawan tentang ciri-ciri pegawai yang profesional yaitu mempunyai sikap keterampilan yang tinggi, mempunyai ilmu dan pengalaman, mempunyai sikap berorientasi, serta mempunyai sikap mandiri dalam kedisiplinan. Maka berdasarkan hasil penelitian di atas dapat di analisis bahwa berdasarkan indikator profesionalisme kerja, kemampuan kinerja para pegawai di Kantor Camat Lembah Sabil bisa dikatakan masih kurang baik, meskipun sudah dibekali pelatihan-pelatihan agar memiliki kemampuan kerja yang profesional, hal ini dapat dilihat dari masih terdapatnya kesalahan-kesalahan dalam pengetikan, terkait kedisiplinan juga bisa dikatakan masih kurang baik karena masih terdapat pegawai yang tidak berada di kantor pada saat jam kerja atau pada saat masyarakat butuhkan sehingga membuat masyarakat harus menunggu dulu, kemudian juga mengenai sikap orientasi dari para pegawai sudah cukup baik dimana mereka melayani masyarakat salah satunya seperti masyarakat yang lansia mereka menjelaskan bagaimana prosedur dan alur pada kantor camat dalam membuat suatu pengurusan. Kemudian juga dapat dipahami bahwa sikap adil daripada pegawai masih kurang dimana mereka masih memilih kasih dalam melayani, Jadi dari beberapa pernyataan tersebut

dapat di harapkan bahwa agar kedepannya para pegawai lebih memahami lagi sebagaimana tugas mereka selaku aparat pemerintah yang mana juga berdasarkan peraturan yang ada, maka dengan begitu di harapkan kepada para pegawai untuk bekerja lebih profesional lagi dalam melayani masyarakat di samping kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi dimasa ini.

### **C. Tantangan Dan Upaya Peningkatan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya**

#### **1. Tantangan Dalam Peningkatan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya**

Setelah mengetahui bentuk profesionalisme kerja pegawai dalam melayani masyarakat, maka selanjutnya dalam penelitian ini ingin mengetahui apa tantangan yang dihadapi oleh pegawai kecamatan tersebut terhadap peningkatan profesionalisme kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Lembah Sabil.

Peningkatan professionalisme kinerja pegawai dalam melayani masyarakat secara prima menjadi tantangan tersendiri dalam sebuah instansi pemerintah. Profesionalisme kerja aparatur yang berkualitas dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan dan aturan yang di tetapkan oleh pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang baik dan optimal. Akan tetapi dalam bekerja secara profesional demi terwujudnya pelayanan yang baik dan prima terhadap masyarakat tentunya ada tantangan yang di alami oleh para pegawai sebagai

aparatur pemerintah. Untuk mengetahui tantangan tersebut dapat dilihat pada hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Lembah Sabil berikut ini:

“Dalam menjalankan tugas masing-masing kita semua tentunya memiliki tantangan atau kendala tersendiri, namun jangan dilihat apa kendala dan tantangannya akan tetapi yang terpenting itu adalah pada tujuan yang ingin dicapai, jadi dalam meningkatkan profesionalisme kerja para pegawai dalam melayani masyarakat tantangan yang kerap dialami adalah seperti halnya yang masyarakat sampaikan mereka kurang mendapatkan informasi dan kurang memahami prosedur pelayanan di kantor ini, sebenarnya kami sudah mengupayakan dengan sebaik mungkin namun kebanyakan dari masyarakat ini terkadang seperti lansia atau orang awam tidak bisa membaca sehingga dengan begitu mereka pun malu atau tidak mau bertanya dan tidak membaca prosedur serta terkait informasi dan prosedur di kantor ini”.<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dipahami bahwa tantangan yang kerap dialami para pegawai dalam meningkatkan kinerja yang profesional adalah kurangnya komunikasi antara pegawai dan masyarakat sehingga menyebabkan minimnya informasi yang masyarakat dapatkan, dan oleh sebab itu juga keinginan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi. Akan tetapi disisi lain sebagai pegawai pemerintahan tentunya yang sudah terikat dengan aturan-aturan yang ada berdasarkan Undang-Undang No 43 tahun 1999 yang mana tugas pokok kepegawaian adalah bekerja secara profesional, tanggung jawab, dan adil. Jadi sudah seharusnya para karyawan bekerja secara profesional dalam melayani masyarakat agar kebutuhan mereka terpenuhi dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan bapak Salman (Camat Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

Selanjutnya begitu pula yang di sampaikan oleh Sekretaris Kecamatan Lembah Sabil terkait tantangan yang di hadapi para pegawai dalam meningkatkan kinerja yang profesional dalam melayani masyarakat, beliau megatakan:

“Sebagai Sekcam, menurut saya dalam meningkatkan kinerja yang profesional dalam melayani masyarakat tentunya ada juga kendala dan tantangan yang kerap kami hadapi, dengan latar belakang dan karakter masyarakat yang berbeda maka hal itu sangat mempengaruhi kinerja kami sebagai aparatur pemerintahan yang di tugaskan untuk melayani dan memenuhi keinginan masyarakat ini. Selain itu juga tantangan yang sering dihadapi adalah dari aparatur desa itu sendiri dimana masih kurangnya skill mereka dimana sering kami dapatkan kesalahan dalam membuat surat sehingga dengan begitu kami juga kwalahan dalam mengurusnya berulang-ulang dan mereka juga harus bolak balik dari desa untuk perbaiki surat tersebut”.<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dipahami bahwa yang juga menjadi tantangan dalam meningkatkan kinerja yang profesional adalah menghadapi latar belakang masyarakat yang berbeda karakter dan budaya sehingga sangat mempengaruhi profesionalisme kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan. Seperti halnya juga kurangnya skill atau kerap terjadinya kesalahan dari aparatur desa dalam membuat surat yang membuat tidak mulusnya proses penyelesaian suatu urusan di kantor Camat tersebut.

Sebagai aparatur pemerintahan sejatinya harus siap bersedia menerima tugas apapun dan siap melayani masyarakat dengan baik dan prima, sebagai aparatur pemerintah juga di tuntutan untuk memuaskan masyarakat dalam

---

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan bapak Juarsa (Sekcam Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

memberikan pelayanan, maka di dalam kondisi apapun sudah semestinya para petugas pelayanan harus mempunyai mental yang baik dan kuat, agar terciptanya para pegawai yang profesional. Namun di samping itu juga untuk mendukung peningkatan profesionalisme kerja pegawai adalah dengan di lengkapi sarana dan prasarana yang memadai untuk kelancaran pengurusan penyelesaian suatu urusan di kantor Camat tersebut. Seperti mana yang di sampaikan oleh Kasubbag. Umum Kecamatan Lembah Sabil, Beliau mengatakan:

“Sejauh ini kendala yang kerap kami alami ketika proses melayani masyarakat dengan pengurusan atau penyelesaian suatu urusan yaitu pembuatan surat, itu biasanya printer disini terkadang macet sehingga harus berkali-kali kami mengeprint. Kemudian juga dengan kipas angin yang hanya ada 1 dan sering rusak sehingga membuat gerah maka karena itu terkadang mengganggu konsentrasi kami dalam bekerja dan juga masyarakat yang datang kesini saya lihat merasa kurang nyaman karena tidak adanya AC atau kipas angin yang memadai.”<sup>64</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat dipahami bahwa sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik, karena jika kedua hal ini tidak tersedia dengan baik maka semua kegiatan kinerja yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Berdasarkan landasan teori Moenir juga menjelaskan bahwa sarana merupakan segala jenis perlengkapan kerja, peralatan dan fasilitas yang berguna sebagai alat utama atau pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga dalam

---

<sup>64</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Zamzami (Kasubbag. Umum Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

rangka kepentingan yang berhubungan dengan organisasi kerja.<sup>65</sup> Jadi dari pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, sudah jelas bahwa sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang mana keduanya memiliki fungsi untuk mewujudkan suatu tujuan yang akan dicapai.

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu pegawai juga terkait tantangan yang terjadi dalam meningkatkan kinerja yang profesional dalam melayani masyarakat di kantor Camat, Beliau menyatakan:

“Kalau misalnya ada dari masyarakat yang menyampaikan tentang pembuatan surat masih ada yang salah dalam pengetikan, itu maklumlah kami pun sudah berusaha semaksimal mungkin karena selain itu pun kami juga banyak tugas lain yang harus kami kerjakan, selain itu selaku aparatur pemerintah yang harus memiliki sikap profesionalisme dalam bekerja melayani masyarakat dengan baik, disamping itu dalam bekerja setiap harinya tentu ada tantangan atau kendala yang harus kami hadapi pula, sebab selain bertanggung jawab kepada pemerintah, kami juga harus menyelesaikan pekerjaan atau tugas-tugas pribadi dan keluarga di dalam kehidupan sehari-hari kami. Kendala yang kerap di alami dalam bekerja secara profesional adalah adanya problem-problem pribadi dan masalah dalam keluarga sehingga dapat mengganggu penyelesaian tugas dan tanggung jawab kantor untuk diselesaikan dengan tepat waktu”.<sup>66</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas dapat di perjelas bahwa masalah-masalah pribadi dan masalah keluarga dapat mempengaruhi terhambatnya kinerja yang profesional dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal itu menjadi tantangan tersendiri bagi mereka sehingga juga mengganggu tanggung

---

<sup>65</sup> Ayi Hilmi Abdillah, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015”, Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan (Online), Vol. 3, No.2 (2017), hal. 168.

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan ibu Warnilisda (Pegawai bidang Pengadministrasian umum Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

jawab pegawai di kantor untuk menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Selain itu yang menjadi tantangan terhadap kinerja yang profesional dalam meningkatkan pelayanan adalah skill, jika kurangnya skill dan pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam bekerja maka penyelesaian suatu tugas tidak akan berjalan dengan baik dan optimal. Berikut pula hasil wawancara dari salah satu masyarakat terkait tantangan yang di hadapi pegawai ketika memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat, beliau mengatakan:

“Dalam menjalani pekerjaan setiap orang tentu mengalami berbagai macam tantangan, terkait tantangan yang dihadapi pegawai kantor Camat dalam meningkatkan kinerjanya yang profesional tentunya mereka sendiri yang lebih tau terkait hal itu, namun menurut saya tingkat keterampilan dan skill yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat, dimana terkadang menurut yang saya lihat ada pegawai yang dipekerjakan bukan berdasarkan keahlian dan kemampuan yang mereka miliki sehingga karena itu mereka kurang mampu dalam bekerja secara optimal sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.”<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di pahami bahwa rendahnya tingkat kemampuan dan keahlian yang di miliki pegawai dapat menyebabkan tidak sempurnanya hasil kerja yang di jalankan. Maka skill dan pengetahuan yang rendah juga tidak mampu bersaing dengan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi, ditambah lagi dengan peraturan pemerintah yang tidak seimbang dalam mengelola stakeholder atau kelompok kerja yang berdasarkan keahliannya masing-masing sehingga ini juga sangat mempengaruhi dan akan sangat menjadi tantangan pegawai dalam menjalankan tugasnya secara profesional dan terstruktur.

---

<sup>67</sup> Hasil wawancara dengan ibu Khaira (Masyarakat Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Selasa 21 Maret 2023.

Jadi berdasarkan hasil penelitian tentang tantangan yang dihadapi para pegawai kantor Camat Lembah Sabil terkait peningkatan kualitas serta kinerja yang profesional dalam melayani masyarakat dapat di simpulkan bahwa sikap pegawai yang masih kurang aktif dan kurang terbuka dalam memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat terkait alur dan proses pelayanan. Kurangnya partisipasi dari masyarakat untuk membaca alur prosedur dan juga berperan aktif dalam menanyakan bagaimana prosedur daripada pelayanan. Kemudian kurangnya partisipasi dari aparat desa dalam hal mengasah skill dalam pengurusan yang akan di lanjutkan di kantor Camat. Selanjutnya masih kurangnya dukungan dari sarana dan prasarana untuk mencapai pelayanan yang optimal. Kemudian juga bekerja bukan berdasarkan keahlian dan kemampuan yang dimiliki, sehingga menyebabkan kurang optimalnya para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta adanya tugas-tugas dan masalah pribadi dan keluarga yang harus diselesaikan.

## **2. Upaya Peningkatan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Setelah mengetahui tantangan yang menyebabkan ketidakprofesionalan pegawai kantor Camat Lembah Sabil terkait peningkatan profesionalisme kerja dalam pelayanan publik, maka selanjutnya peneliti ingin mengetahui apa saja upaya yang dilakukan pegawai kantor Camat Lembah Sabil dalam memperbaiki atau meningkatkan profesionalisme kerja mereka dalam melayani masyarakat

dengan baik dan prima di samping tantangan yang di hadapi. Seperti pernyataan dari bapak Salman yang menyatakan:

“Di samping kinerja kami yang mungkin belum sepenuhnya memuaskan masyarakat tentunya kami terus berusaha mengupayakan dan meningkatkan kinerja yang profesional dalam melayani masyarakat dengan menyaring kritikan dan masukan kepada kami agar kedepannya bisa diperbaiki lagi dengan cara terus mengikuti pelatihan-pelatihan dan bimbingan di bidang kami masing-masing guna mendapatkan pengetahuan dan mempunyai keterampilan sehingga nantinya kami dapat menjalankan tugas dengan sebaik dan seoptimal mungkin, kemudian juga dengan cara membuat absensi pagi dan siang agar tidak ada lagi pegawai yang telat masuk dan pulang cepat saat jam kerja. Selanjutnya juga yang paling penting saat ini kami berusaha untuk mengadakan sarana prasarana yang lebih memadai seperti contohnya menyediakan 2 printer khususnya di ruangan pengadministrasian surat yang mana sebagai cadangan jika salah satu nya rusak atau macet pada saat mengeprint, serta kipas angin yang memadai atau Ac yang sampai saat ini juga masih saya upayakan agar tersedia di setiap ruangan agar mendukungnya kinerja para pegawai yang profesional dengan merasa nyaman dalam bekerja sehari-harinya begitu pula dengan masyarakat yang agar merasa nyaman ketika berada di ruangan.”<sup>68</sup>

Dari pernyataan diatas dapat di pahami bahwa sudah jelas untuk bekerja lebih profesional lagi maka sangat diperlukan upaya-upaya untuk mengatasi masalah-masalah dalam bekerja, terutama sarana prasarana tanpa adanya sarana yang memadai maka akan semakin rendah juga kinerja yang di hasilkan, dan tanpa adanya kedisiplinan yang baik maka semakin rendah pula kualitas daripada pelayanan dan keprofesionalan kerja yang diberikan. Selanjutnya pernyataan dari Sekcam terkait upaya apa saja yang dilakukan agar kedepannya kebutuhan masyarakat lebih terpenuhi dengan baik di kantor Camat Lembah Sabil:

---

<sup>68</sup> Hasil wawancara dengan bapak Salman (Camat Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

“Saya akan terus berusaha untuk mengupayakan agar kebutuhan masyarakat di kantor ini terpenuhi dengan baik, dengan cara melakukan evaluasi dengan terus mengkoordinasi dengan para pegawai dan mengawasi dengan lebih setiap kinerja di kantor ini, serta informasi dan kegiatan-kegiatan yang akan kami koordinasikan kepada desa dan kelurahan di Kecamatan Lembah Sabil ini akan lebih saya awasi lagi agar masyarakat lebih mendapatkan informasi dengan baik, dan juga yang paling utama kepada aparatur desa agar lebih meningkatkan lagi skill dan kemampuan mereka dalam membuat surat yang di tujukan ke kantor Camat”<sup>69</sup>

Dari pernyataan diatas bahwa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja yang profesional adalah dengan cara melakukan evaluasi serta mengawasi dengan baik lagi kinerja para pegawai di kantor, dan juga dengan cara selalu mengawasi setiap informasi atau kegiatan yang di koordinasikan kepada setiap desa dan kelurahan agar informasi yang tersalurkan akan benar-benar sampai dengan baik kepada masyarakat terutama para apartur di Kecamatan Lembah Sabil ini maka dengan begitu kesalahan atau kurangnya skill dari para aparatur desa dalam membuat surat yang ditujukan ke kantor Camat ini akan berkurang. Selanjut nya juga pernyataan dari Kasubbag.Umum terkait upaya yang di lakukan para pegawai dalam meningkatkan kinerjanya yang profesional.

“Sebagai karyawan disini tentu nya kami akan terus berusaha meningkatkan kinerja yang profesional dalam melayani masyarakat, dengan cara kami akan terus berusaha bekerja dengan lebih fokus dan teliti lagi kedepannya supaya tidak ada lagi kesalahan dalam bekerja, dan juga

---

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan bapak Juarsa (Sekcam Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

akan selalu adil kepada masyarakat terkait pelayanan yang kami berikan tanpa melihat siapa mereka, serta lebih meningkatkan kedisiplinan kami dengan selalu berusaha memprioritaskan kinerja kami disini daripada kepentingan dan masalah pribadi kami di luar kantor ini.”<sup>70</sup>

Dari pernyataan diatas sudah jelas bahwa sangat perlu di lakukan upaya dalam meningkatkan kinerja yang profesional, dimana para pegawai yang tentunya harus bertanggung jawab lagi atas kinerja yang mereka lakukan dengan selalu memprioritaskan kinerja di kantor daripada kepentingan pribadi, dan juga dengan berupaya bersikap lebih adil lagi adil kepada masyarakat tanpa memilih kasih dalam penyelesaian suatu urusan dengan begitu maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan serta akan merasa bahwa kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik di kantor Camat Lembah Sabil ini.

Jadi berdasarkan hasil penelitian terkait upaya-upaya yang harus dilakukan maka dapat di simpulkan bahwa upaya yang dilakukan untuk mengatasi serta menghadapi tantangan agar kinerja yang profesional akan lebih meningkat lagi di kantor Camat Lembah Sabil, adalah dengan bersikap lebih ramah dan berperan aktif serta terbuka dalam memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai prosedur dan alur pelayanan, kemudian mengkoordinasikan kepada desa dan kelurahan untuk lebih meningkatkan lagi skill dan kemampuan aparatur desa dalam membuat surat yang di tujukan ke kantor Camat, meningkatkan dukungan sarana dan prasarana untuk mencapai pelayanan yang optimal, bersikap lebih adil lagi dalam melayani masyarakat, melakukan penyuluhan dan bimbingan teknis untuk dapat meningkatkan kemampuan pegawai

---

<sup>70</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Zamzami (Kasubbag. Umum Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya), Senin 20 Maret 2023.

dalam menjalankan tugas, selanjutnya melakukan evaluasi dan mengelola terkait stakeholder atau pembagian tugas kerja yang berdasarkan keahliannya masing-masing, bekerja lebih profesional lagi dalam hal memprioritaskan kinerja kantor daripada kepentingan pribadi serta memfokuskan kinerja tanpa memikirkan tugas-tugas dan masalah pribadi dan keluarga terlebih dahulu.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya penulis dapat merumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

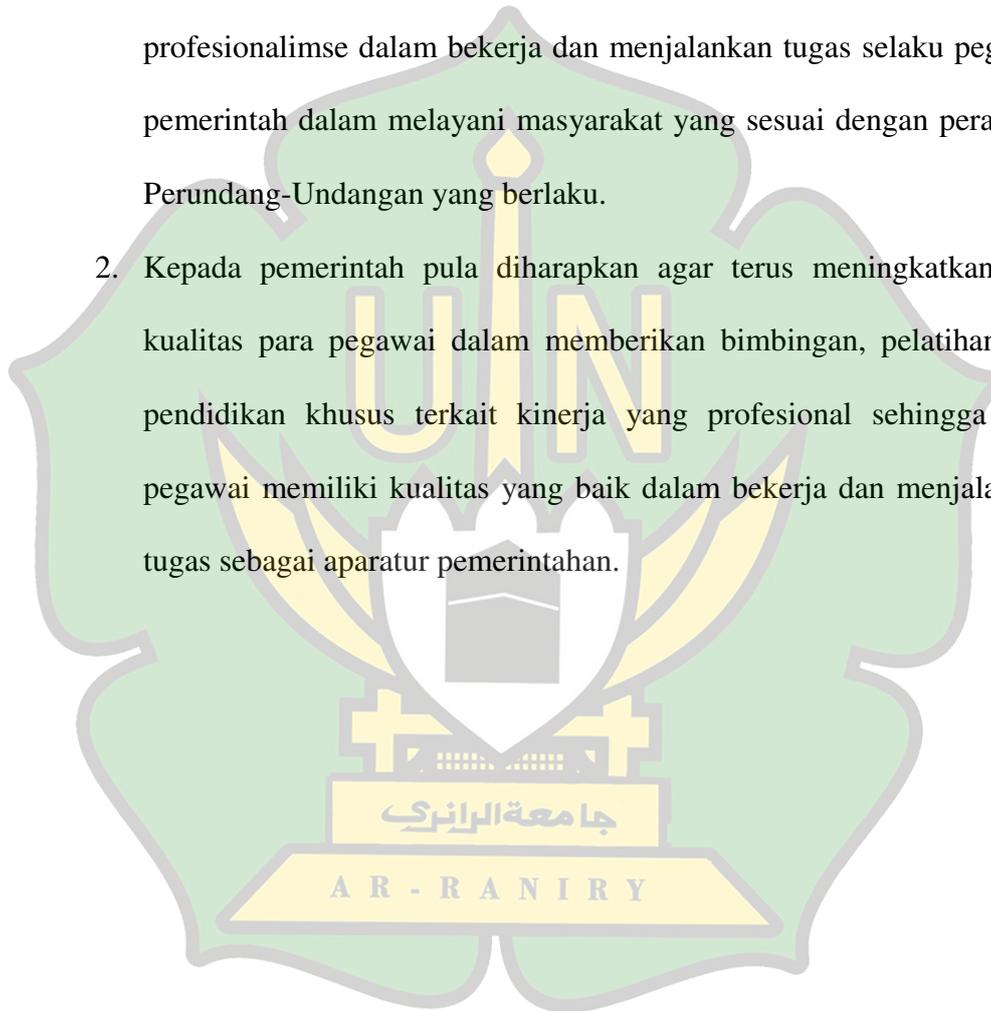
1. Profesionalisme kerja dalam meningkatkan pelayanan publik dalam hal ini para pegawai terkait kemampuan kinerja para pegawai bisa dikatakan masih kurang baik karena masih terdapat kesalahan-kesalahan dalam pengetikan, meskipun sudah dibekali pelatihan-pelatihan agar memiliki kemampuan kerja yang profesional, begitu juga dengan kedisiplinan waktu para pegawai yang masih kurang baik dimana masih ada pegawai yang tidak berada di kantor pada saat jam kerja itu dikarenakan ada kepentingan atau keperluan lain yang tidak bisa di tunda atau mungkin pada saat jam istirahat. Demikian pula halnya mengenai sikap orientasi dan mandiri dari para pegawai sudah cukup baik dimana mereka melayani masyarakat salah satunya seperti masyarakat yang lansia mereka menjelaskan bagaimana prosedur dan alur pada kantor camat dalam membuat suatu pengurusan. Kemudian juga sikap adil daripada pegawai masih terbilang kurang dimana ketika melayani masyarakat masih memilih kasih yang mana lebih mengedepankan kerabat atau saudara dalam penyelesaian suatu urusan.
2. Tantangan yang di hadapi pegawai dalam meningkatkan profesionalisme kerja adalah (a) Kurangnya partisipasi dari masyarakat

untuk membaca alur prosedur dan juga masih malu dalam menanyakan bagaimana prosedur daripada pelayanan. (b) Kurangnya partisipasi dari aparat desa dalam hal mengasah skill dalam pengurusan yang akan di lanjutkan di kantor Camat. (c) Kurangnya dukungan dari sarana dan prasarana untuk mencapai pelayanan yang optimal. (d) Bekerja bukan berdasarkan keahlian dan kemampuan yang dimiliki, sehingga menyebabkan kurang optimalnya para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (e) Adanya tugas-tugas dan masalah pribadi dan keluarga yang harus diselesaikan. Sedangkan upaya para aparat kecamatan terkait pada peningkatan profesionalisme kerja dalam melayani masyarakat serta menghadapi tantangan yang ada adalah (a) Lebih bersikap ramah dan berperan aktif serta terbuka dalam memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai prosedur dan alur pelayanan. (b) Melakukan koordinasi kepada desa dan kelurahan untuk lebih ditingkatkan lagi skill dan kemampuan aparatur desa dalam membuat surat yang di tujukan ke kantor Camat. (c) Meningkatkan dukungan sarana dan prasarana. (d) Bersikap lebih adil lagi dalam melayani masyarakat. Melakukan penyuluhan dan bimbingan teknis untuk dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas. (e) Melakukan evaluasi dan mengelola terkait stakeholder atau pembagian tugas kerja berdasarkan keahlian para pegawai. (f) Mengedepankan

lagi kinerja kantor daripada kepentingan pribadi dengan memfokuskan kinerja tanpa memikirkan tugas-tugas dan masalah pribadi/keluarga.

## **B. Saran**

1. Kepada pegawai diharapkan agar mampu meningkatkan profesionalisme dalam bekerja dan menjalankan tugas selaku pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
2. Kepada pemerintah pula diharapkan agar terus meningkatkan lagi kualitas para pegawai dalam memberikan bimbingan, pelatihan dan pendidikan khusus terkait kinerja yang profesional sehingga para pegawai memiliki kualitas yang baik dalam bekerja dan menjalankan tugas sebagai aparatur pemerintahan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Akay Reseal, Johannis E. Kaawoan dan Fanley N. Pangemanan. *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala*, Jurnal GOVERNANCE, 1(1), 2021.
- Amin Mohammad. *Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan*”, Jurnal AKPB, 1(2), 2020.
- Arikunto.Suharsimi *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1993.
- Asnar Zaid Habibie. *Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Pusat Kaijan Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A III LAN) Samarinda*, Jurnal Universitas Mulawarman, 1(4), 2013.
- Bachri Bachtiar S. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Jurnal Teknologi Pendidikan, 10(1), 2010.
- Barhamudin dan Hendra. *Kedudukan Camat Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*, Jurnal SOLUSI, 19(2), 2021.
- Febriana Nina Indah. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Jurnal An-Nisbah, 3(1) 2016.
- Handayningrat Soewarno, *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta: Gunung Agung, 2003.
- Hasriana dan Ashari Al Hamid. *Profesionalisme Kinerja Pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial Pada Dinas Sosial Kabupaten Polewali Mandar*, Jurnal INTELEKTIVA, 3(12), 2022.
- Hilmi Abdillah Ayi. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Pataruman Kota Banjar Tahun 2015*, Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, Vol. 3(2), (2017).

- Irawan Andri. *Transparasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP)*, Jurnal MADANI, 10(3), 2018.
- Muliadi. *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*, Skripsi, Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar, 2015.
- Nanda Riko. *Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Camat Sekernan Kabupaten Muaro Jambi*, Skripsi, Jambi : UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2019.
- Noor Zulki Zulkifli. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Nurbaiti. *Analiis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya*. Skripsi, Meulaboh: Universitas Teuku Umar, 2013.
- Nuryana Nina. *Sistem Layanan Informasi Manajemen Perpustakaan UIN Ar-Raniry Dalam Melayani Mahasiswa*, Skripsi, Banda Aceh: UIN ARR-Raniry, 2019.
- Oemar dan Hamalik. *Pendidikan Guru berdasarkan Pendekatan Kompetensi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Pakpahan Agrippa. *Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Katu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamik Kab. Simalungun*, Skripsi, Medan: Universitas Sumatra Utara, 2009.
- Pissa Tommy J.. *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik*, Jurnal Publik Reform Univesitas Dharmawangsa, 3(1), 2018.
- Rachmadi Muhammad, Muslim. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru*, Jurnal Ilmiah Syariah, 14(2), 2015.
- Rolos Jeky K R, Sofia A P Sambul dan Wehelmina Rumawas, *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota*, Jurnal JAB, 6(4), 2018.

- Rukaja Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif Quality Research Approach*, Cet ke 1, Yogyakarta: Deepublish, 2018
- Rusmilawati, Jauhar Arifin, dan Heni Suparti. *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong*, Jurnal JAPB, 3(2), 2020.
- Saputra Rangga, Nurmasari. *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kapur IX Kabupten Lima Puluh Kota*, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6(1), 2020.
- Seridawati. *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Aceh Selatan)*, Skripsi, Medan: Universitas Sumatera Utara, 2010.
- Suandi. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*, Jurnal JIASK, 1(2), 2019.
- Sulaiman, Asanudin. *Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai*, Jurnal Akuntanika, 6(1), 2020.
- Tambayong Therisia C. *Profesionalisme Birokrasi Aparat Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tomohon Selatan Kota Tomohon*, Jurnal Ilmu Politik, 3(1), 2016.
- Tanauma Julet F. Dkk. *Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Dan Pelaksanaan Administrasi Di Kantor Kelurahan Tanjung Batu*, Jurnal EMBA, 10(2), 2022.
- Untung Moh. Slamet. *Metodologi Penelitian: Teori dan Praktik Riset Pendidikan dan Sosial*, Yogyakarta: Litera, 2019.
- Yusuf A. Muri. *Metode Penelitian*, Cet ke 1, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: B.4180/Un.08/FDK/Kp.00.4/04/

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2022, Tanggal 17 November 2021.

MEMUTUSKAN

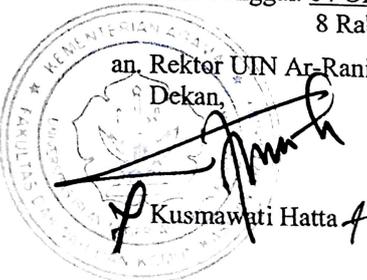
- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Jailani, M.Si. (Sebagai Pembimbing Utama)  
2). Khairul Habibi, S.Sos.I., M.Ag. (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:  
Nama : Cut Anggru Anggiria Az-Zahra  
NIM/Jurusan : 190403030/Manajemen Dakwah (MD)  
Judul : Profesionalisme Kerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 04 Oktober 2022

8 Rabiul Awal 1444

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dekan,

  
Kusmawati Hatta

**Tembusan:**

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

**Keterangan:**

**SK berlaku sampai dengan tanggal: 04 Oktober 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.935/Un.08/FDK-I/PP.00.9/03/2023

Lamp :-

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Camat Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya
2. Pegawai Kantor Camat Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **CUT ANGRU ANGGIRIA AZZAHRA / 190403030**

Semester/Jurusan : / Manajemen Dakwah

Alamat sekarang : Gampong Tanjung Selamat, Kecamatan Darussalam, Kabupaten Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

A R - R A N I R Y  
Banda Aceh, 02 Maret 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



**Berlaku sampai : 10 Juli 2023**

Dr. Mahmuddin, M.Si.



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**  
**KECAMATAN LEMBAH SABIL**

Jln. Guru Cebeh No.04 Cot Bak-U Kode Pos 23762

Telepon/Faks : (0659)..... Email [setcam.lembahsabil@gmail.com](mailto:setcam.lembahsabil@gmail.com) website.....

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

No: 079 / 500

Camat kecamatan lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya, menerangkan bahwa:

Nama : Cut Anggru Anggiria Azzahra  
NIM : 190403030  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Alamat : Gampong Tanjung Selamat, Kecamatan Darussalam  
Kabupaten Aceh Besar.

Benar nama mahasiswi yang tersebut di atas telah melakukan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Lembah Sabil kabupaten Aceh Barat Daya selama 2 (dua) hari yaitu pada tanggal 17 dan 20 Maret 2023.

Demikian surat keterangan ini kami keluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Lembah sabil, 21 Maret 2023

Camat Lembah Sabil



**SALMAN, SKM**

Pembina TK, I/NIP. 19681215 199003 1 010

## **WAWANCARA DENGAN CAMAT, SEKCAM LEMBAH SABIL**

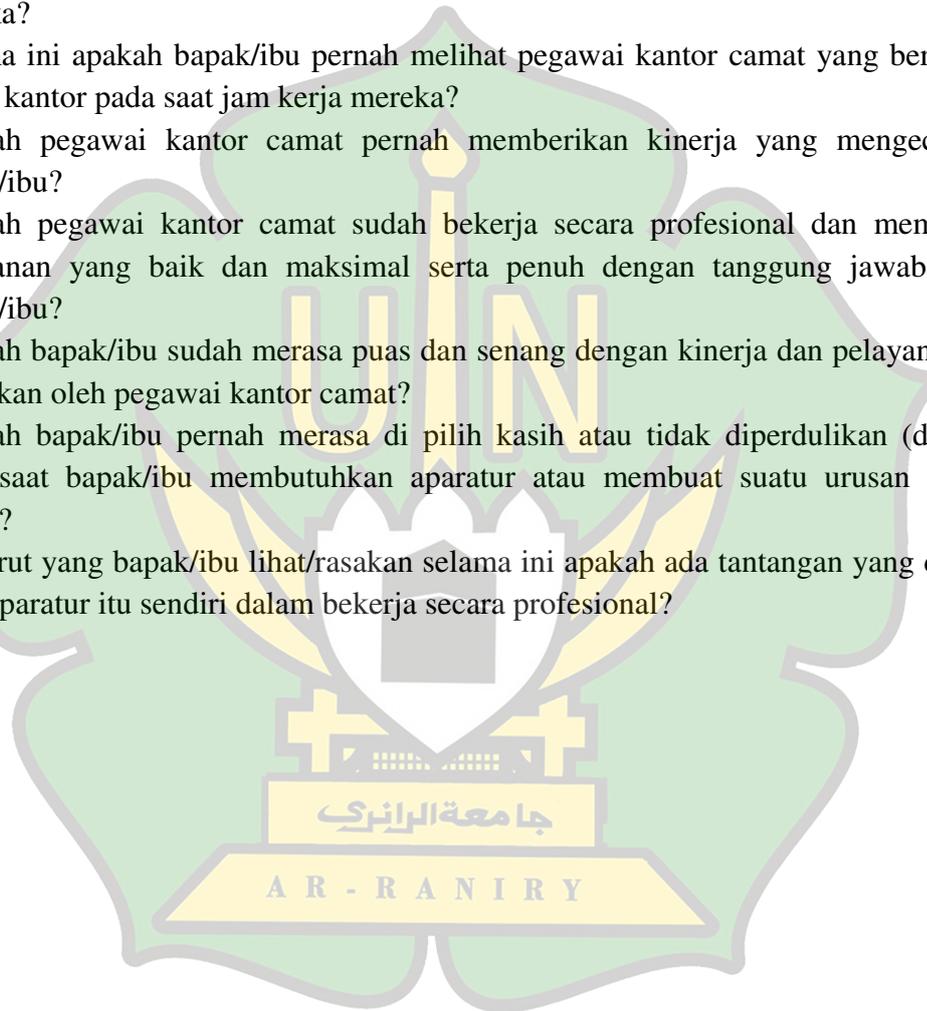
1. Siapa sajakah pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum di kantor camat ini?
2. Bagaimana menurut bapak kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3. Apakah menurut bapak mempunyai keterampilan yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
4. Menurut bapak apakah pegawai memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat?
5. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam masuk kantor? Apakah ada pegawai yang tidak berada di kantor pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan dari para pegawai?
6. Menurut bapak bagaimana profesionalisme kinerja pegawai apakah sudah meningkat? Dan sesuai dengan pokok-pokok kepegawaian seperti yang di jelaskan dalam UUD nomor 43 tahun 1999?
7. Apakah selama ini ada masyarakat yang memberikan protes atau keluhan terhadap kinerja pegawai sebagai aparatur pemerintahan?
8. Apakah ada tantangan yang di hadapi pegawai dalam bekerja secara profesional guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?
9. Dan bagaimana dengan upaya yang di lakukan untuk menghadapi tantangan serta meningkatkan kinerja secara profesional? kalau ada, apa saja upayanya?

## **WAWANCARA DENGAN PEGAWAI KANTOR CAMAT**

1. Bagaimana kemampuan bapak/ibu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Apakah bapak memahami dan melakukan tugas-tugas dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku aparatur pemerintah?
3. Apakah bapak/ibu memberikan pelayanan yang baik dan prima serta penuh tanggung jawab kepada masyarakat?
4. Apakah bapak/ibu masuk kantor dengan tepat waktu dan selalu berada di kantor sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
5. Apakah bapak/ibu selalu berada di kantor dengan tepat waktu/sesuai dengan jam kerja pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan?
6. Apakah bapak/ibu mampu dalam mengerjakan tugas-tugas kantor dengan tepat waktu yang sesuai jadwal yang telah di tentukan?
7. Apakah bapak/ibu memahami dengan baik dan melakukan tugas-tugas seorang pegawai sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku?
8. Apakah ada tantangan yang bapak/ibu alami dalam bekerja secara profesional guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kedepannya?
9. Bagaimana upaya yang bapak/ibu lakukan dalam menghadapi tantangan serta meningkatkan kinerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? kalau ada, apa saja upayanya?

## WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

1. Apakah bapak/ibu pernah datang ke kantor camat untuk membuat suatu urusan? Jika ada urusan apa saja yang pernah bapak/ibu urus di kantor camat?
2. Kapan biasanya bapak/ibu datang ke Kantor Camat untuk membuat suatu urusan?
3. Bagaimana kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat kepada bapak/ibu ketika membuat suatu pengurusan dengan mereka?
4. Apakah bapak/ibu mendapatkan aparatur yang baik dan bersikap ramah ketika membuat suatu pengurusan di kantor camat?
5. Apakah pegawai kantor camat selalu berada di kantor ketika bapak/ibu membutuhkan mereka?
6. Selama ini apakah bapak/ibu pernah melihat pegawai kantor camat yang berkeliaran diluar kantor pada saat jam kerja mereka?
7. Apakah pegawai kantor camat pernah memberikan kinerja yang mengecewakan bapak/ibu?
8. Apakah pegawai kantor camat sudah bekerja secara profesional dan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal serta penuh dengan tanggung jawab kepada bapak/ibu?
9. Apakah bapak/ibu sudah merasa puas dan senang dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat?
10. Apakah bapak/ibu pernah merasa di pilih kasih atau tidak diperdulikan (dicuekin) pada saat bapak/ibu membutuhkan aparatur atau membuat suatu urusan di kantor camat?
11. Menurut yang bapak/ibu lihat/rasakan selama ini apakah ada tantangan yang dihadapi para aparatur itu sendiri dalam bekerja secara profesional?



## Dokumentasi Selama Penelitian di Kantor Camat Kecamatan Lembah Sabil

### Kabupaten Aceh Barat Daya

#### Lokasi Kantor Camat Lembah Sabil



#### Gedung Kantor Camat Kecamatan Lembah Sabil



## Dokumentasi Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Lembah Sabil



Ruang Pelayanan umum



Kursi Tunggu



Televisi



Dispenser



Tmpat Parkir Motor



Halaman depan/Parkir Mobil



Struktur Organisasi



Mading

Papan tabel nama-nama pegawai

Wifi dan papan-papan informasi



Papan Informasi Alur Pelayanan

## Wawancara Bersama Camat, Sekcam, Dan Pegawai Kantor Camat Lembah Sabil



Wawancara bersama Camat



Wawancara bersama Sekcam



Wawancara bersama Kasubbag Umum



Wawancara bersama pegawai



Foto bersama dengan Camat, Sekcam dan pegawai-pegawai kantor Camat Lembah Sabil

## Wawancara Bersama Keuchik Serta Masyarakat Kecamatan Lembah Sabil



Wawancara bersama Keuchik Ladang Tuha I



Wawancara bersama ibu khairawati



Wawancara bersama bapak darman



Wawancara bersama ibu suarnidar

## Identitas

1. Nama Lengkap : CUT ANGGRU ANGGIRI AZ-ZAHRA
2. NIM : 190403030
3. Tempat/Tanggal Lahir : Ds. Ladang Tuha I, 08 Maret 2001
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Kebangsaan/ Suku : Indonesia/Aceh
7. Status : Sudah Menikah
8. Pekerjaan : Mahasiswi
9. Alamat : Desa Ladang Tuha I, Kec. Lembah Sabil.  
Kab. Aceh Barat Daya

## Riwayat Pendidikan

- SD/MIN : MIN 10 ABDYA Tahun Lulusan 2013
- SMP/MTSN : MTsN 2 ABDYA Tahun Lulusan 2016
- SMA/MAN : SMKN I ABDYA Tahun Lulusan 2019
- Universitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Lulusan 2023

## Data Orang Tua/Wali

- Nama Ayah : T. Afrizal
- Nama Ibu : Sumarni
- Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
- Pekerjaan Ibu : Guru Honorar
- Alamat : Ds. Ladang Tuha I, Kec. Lembah Sabil, Kab.Abnya

Penulis

**CUT ANGGRU ANGGIRIA. A**  
**NIM. 190403030**