

## Bab II Kajian Pustaka

### 2.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian terdahulu**

No.	Nama peneliti (tahun)	Judul penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	WENTI NURIA RAHARJA (2020)	Pengaruh Profesionan kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota medan	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan kuantitatif.	Terdapat pengaruh profesional kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Medan Denai memiliki hubungan yang signifikan.
2.	Yunaningsih (2007)	Pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan pada Divisi Tempa dan Cor PT. Pindad Bandung.	Pelatihan. Produktivitas Kerja Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada Divisi Tempa dan Cor PT. Pindad Bandung.

3.	Fuanida (2012)	Pengaruh pelatihan, disiplin kerja dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan CV. Sapu Dunia Semarang.	Pelatihan, Disiplin Kerja dan Motivasi Produktivitas Kerja a Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial pelatihan, disiplin kerja dan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan CV. Sapu Dunia Semarang
----	----------------	--	--	--

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Profesionalisme

Seorang ahli A S Hornby, (2005: 677), mengemukakan bahwa Profesionalisme is mark or qualities of profession artinya Profesionalisme adalah nilai atau kualitas dari sebuah profesi. Sebagai dasar penguat pengertian di atas, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:789) dijelaskan bahwa Profesi merupakan bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan dan keahlian tertentu sehingga mempunyai kompetensi. Pramudarno, (2000: 9). berpendapat bahwa Profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang erat kaitannya dengan tuntutan keahlian, pengetahuan dan ketrampilan tertentu. Mariana, (2000: 9). mengemukakan bahwa profesi adalah kegiatan yang membuat seseorang belajar memerlukan suatu disiplin ilmu agar dapat melaksanakan tugas secara sistematis dan logis. Pendapat lain seperti pernyataan Ormstein and Levine (2005) yang dikutip oleh Sucipto dan Kosasih, (2002: 13) mengatakan bahwa Profesi itu adalah jabatan yang memerlukan bidang ilmu dan ketrampilan tertentu diluar jangkauan khalayak ramai. Seseorang dikatakan professional adalah orang yang memiliki keahlian khusus.

Asnawir, (2001: 2). berpendapat bahwa Profesi dapat diartikan sebagai suatu lapangan pekerjaan yang dalam melakukan tugasnya memerlukan tehnik dan prosedur ilmiah, dedikasi dan berorientasi pada pelayanan yang dilandasi oleh keahlian tehnik dan prosedur yang mantap serta sikap kepribadian tertentu. Profesionalisme karyawan dibangun melalui penguasaan kompetensi- kompetensi yang secara nyata diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Purwanto (2000: 2) menyatakan bahwa kompetensi- kompetensi penting bagi para karyawan adalah kompetensi dibidang substansi, bidang komunikasi dan bidang hubungan serta pelayanan atau pengabdian masyarakat

Kemudian Winarno Surachmad (2003: 32) yang dikutip oleh Asnawir (2001: 6) mengemukakan bahwa Profesionalisme karyawan/karyawan itu harus memiliki:

1. Kompetensi Profesional, yaitu memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidang tugas yang diemban.
2. Kompetensi Personal, yaitu memiliki sikap dan kepribadian yang mantap.
3. Kompetensi Sosial, yaitu menunjukkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain atau masyarakat.
4. Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan yaitu mengutamakan nilai kemanusiaan daripada benda atau material.

Selain daripada itu mengingat tugas dan tanggung jawab karyawan yang begitu kompleks, maka karyawan sebagai seorang pekerja profesi harus memiliki persyaratan- persyaratan tertentu. Maka Moh. Uzer Usman (2002:15) menyatakan bahwa persyaratan- persyaratan profesi itu adalah sebagai berikut:

1. Menuntut adanya ketrampilan yang berdasarkan konsep dan teori ilmu pengetahuan yang mandala
2. Menekankan pada suatu keahlian dalam bidang tertentu sesuai dengan bidang tugas (profesi) nya.
3. Menuntut adanya tingkat kualifikasi pendidikan yang memadai.
4. Menuntut adanya kepekaan terhadap dampak kemasyarakatan dari pekerjaan yang dilaksanakan.

Kemudian lebih diperjelas lagi oleh Purwanto (2000: 4) bahwa ada lima hal upaya peningkatan Profesionalisme karyawan yaitu :

1. Memahami tuntutan standard profesi yang ada dalam rangka menghadapi persaingan global, mengikuti tuntutan perkembangan profesi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik.

2. Mencapai kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan dengan jalan inservice training dan berbagai upaya lain untuk memperoleh sertifikasi.
3. Membangun hubungan kerja yang baik dan luas, sehingga dapat mengambil pelajaran untuk mencapai sukses serta mengikuti apa yang dilakukan oleh teman kerja.
4. Memiliki ethos kerja yang mengutamakan pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan prima.
5. Mengadopsi inovasi atau mengembangkan kreativitas dalam memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi agar senantiasa tidak ketinggalan dalam kemampuan melaksanakan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI).

### **2.2.2 Profesionalisme Kerja**

Menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah, “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.” Sedarmayanti (2004:157) mengungkapkan bahwa, “Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan.”

Atmosoepipto dalam Kurniawan (2005:74), menyatakan bahwa, “Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (kompetensi), yaitu memiliki pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), bisa melakukan (ability) ditunjang dengan pengalaman (experience) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.” Profesionalisme menurut Dwiyanto (2011:157) adalah, “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik”.

Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi publik menurut Kurniawan (2005:79) digambarkan sebagai, “Bentuk kemampuan untuk

mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah *resposivitas*.” Atik Purwandari (2008:57) menyatakan bahwa, Profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara penuh/utuh tanpa mementingkan kepentingan pribadi melainkan mementingkan kepentingan klien serta menghargai klien sebagaimana menghargai diri sendiri. Atik Purwandari menyatakan bahwa profesional dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Profesional mempunyai keterikatan dengan pekerjaan seumur hidup,
2. Profesional mempunyai motivasi yang kuat atau panggilan hati nurani sebagai landasan bagi pemilihan karier profesionalnya, dan mempunyaikomitmen seumur hidup yang layak,
3. Profesional mempunyai kelompok ilmu pengetahuan dan keterampilan/keterampilan khusus yang diperolehnya melalui pendidikan dan pelatihan yang lama,
4. Profesional berorientasi pada pelayanan dengan menggunakan keahlian dalam memenuhi kebutuhan klien,
5. Pelayanan yang diberikan kepada klien didasarkan pada kebutuhan klien secara objektif,
6. Profesional lebih mengetahui apa yang baik untuk klien,
7. Profesional mempunyai otonomi dalam mempertimbangkan tindakannya,
8. Profesional membentuk perkumpulan profesi yang menetapkan kriteria penerimaan, standar pendidikan, perizinan, peningkatan klien dalam profesi, dan batasan peraturan dalam profesi,
9. Profesional mempunyai kekuatan dan status dalam bidang keahliannya dan pengetahuan khusus,
10. Profesional dalam menyediakan layanan/mencari klien tidak boleh menggunakan reklame

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja pegawai adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepada seorang pegawai sesuai dengan bidang, maupun tingkatan masing-masing sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal. Profesional adalah orang yang terampil, handal, dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya.

Orang yang tidak mempunyai integritas biasanya tidak profesional. Profesionalisme pada intinya adalah kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar. Yang dimaksud profesional adalah kemampuan, keahlian atau keterampilan seseorang dalam bidang tertentu yang ditekuninya sedemikian rupa dalam kurun waktu tertentu yang relatif lama sehingga hasil kerjanya bernilai tinggi dan diakui serta diterima masyarakat. Profesional bukanlah label yang anda berikan kepada diri sendiri, ini adalah suatu diskripsi yang anda harapkan akan diberikan oleh orang lain kepada anda. Orang yang tidak mempunyai integritas biasanya tidak profesional. Profesionalisme pada intinya adalah kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar. Yang dimaksud profesional adalah kemampuan, keahlian atau keterampilan seseorang dalam bidang tertentu yang ditekuninya sedemikian rupa dalam kurun waktu tertentu yang relatif lama sehingga hasil kerjanya bernilai tinggi dan diakui serta diterima masyarakat. Profesional bukanlah label yang anda berikan kepada diri sendiri, ini adalah suatu diskripsi yang anda harapkan akan diberikan oleh orang lain kepada anda.

Ada empat sifat yang dapat mewakili sikap profesionalisme adalah sebagai berikut: pertama, keterampilan tinggi yang didasarkan pada pengetahuan teoritis dan sistematis; kedua, pemberian jasa dan pelayanan yang altruistik, artinya lebih berorientasi kepada kepentingan umum dibandingkan dengan kepentingan pribadi; ketiga, adanya pengawasan yang ketat atas perilaku pekerja melalui kode-kode etik yang dihayati dalam proses sosialisasi pekerjaan, dan keempat, suatu sistem balas jasa (berupa uang, promosi, jabatan dan kehormatan) yang merupakan lambang prestasi kerja. Profesionalisme 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. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan

tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi maka kemampuan disini merupakan kekuatan yang ada didalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang.

Apa yang dikemukakan oleh Oemar Hamalik (2000: 7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme kerja pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek:

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi hereditas yang bersifat dinamis yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, bakat dan minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalisme atau Vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu dengan kemampuan dan keterampilan itu dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula. Misalnya tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seharusnya bekerja dalam bidang pekerjaan elektronik bukan bekerja sebagai tukang kayu untuk bangunan.
4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek Personal, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi tinggi.
6. Aspek Produktifitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil, dan memberikan hasil dari pekerjaannya baik kuantitas maupun kualitas.

### 2.2.3 Indikator Sikap Profesionalisme Kerja Pegawai

Menurut Atmosoeparto dalam Agung Kurniawan (2005: 74) adapun yang menjadi indikator-indikator dari sikap profesionalisme kerja pegawai adalah sebagai berikut:

#### 1. Kompetensi aparatur

Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (kompetensi) yaitu memiliki pengetahuan (knowledge) dan keahlian (skill) dalam mengerjakan pekerjaan yang ditanggung jawabinya yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tuntutan pekerjaannya sebagai pegawai negeri; keterampilan tertentu (spesialisasi kerja) yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaan yang ditanggung jawabinya yang ada di dalam diri pegawai yaitu tersedianya modal kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya; serta ditunjang dengan tingkat pengalaman (experience) dalam melaksanakan tugas yang diberikan yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu dimana pengalaman kerja berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan orang yang mempunyai kematangan pengalaman pekerjaan yang tinggi dalam bidang tertentu untuk melakukan tugas-tugas tertentu tanpa arahan dari orang lain, secara kejiwaan pengalaman kerja yang matang dalam suatu bidang tugas akan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab dan percaya diri.

#### 2. Loyalitas atau kesetiaan

Berhubungan dengan disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pekerjaan yang dikerjakan, menaati segala peraturan organisasi yang melandasi pekerjaan yang berlaku/diberikan, melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh atasan dan berkaitan erat dengan pemberi pelayanan yang tidak membedakan atas dasar golongan tertentu. Loyalitas atau kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Loyalitas atau kesetiaan terkait dengan kebersediaan pegawai untuk membantu sesama rekan kerja.

#### 3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yaitu kerangka kerja yang ada yang sudah efektif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menjadi pedoman tingkah



laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi atau pimpinan memberikan pengarahan langsung tentang penyelesaian pekerjaan berdasarkan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan agar tercapai tujuan organisasi. Budaya organisasi yang pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Budaya harus sejalan dengan tindakan organisasi pada bagian lain, seperti merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan bahkan sebenarnya bila budaya tidak sejalan dengan tugas-tugas ini, maka organisasi akan menghadapi masa sulit.

#### 4. Performansi (performance)

Performansi dapat diartikan menjadipelaksanaan kerja, target dalam penyelesaian pekerjaan yang diberikan dalam pelayanan kepada masyarakat, keinginan pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan prestasi kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja.

#### 5. Akuntabilitas (Accountability)

Aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan. Akuntabilitas pegawai dapat dilihat dari kinerja pegawai yaitu integritas (selalu memegang kode etik) yang ditetapkan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan, ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, kelengkapan saran dan prasana, kejelasan peraturan dan kedisiplinan; pemungutan biaya pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (pemungutan biaya lain di luar dari ketentuan yang telah ditetapkan); dan produk pelayanan publik.

### **2.2.4 Ciri-Ciri Sikap Profesionalisme Pegawai**

Menurut Hamzah, dalam Sofyandi (2007:74, ada empat ciri-ciri yang bisa ditengarai sebagai petunjuk atau indikator untuk melihat tingkat profesionalitas seseorang, yaitu:

1. Penguasaan ilmu pengetahuan seseorang dibidang tertentu, dan ketekunan mengikuti perkembangan ilmu yang dikuasai.
2. Kemampuan seseorang dalam menerapkan ilmu yang dikuasai, khususnya yang berguna bagi kepentingan sesama.
3. Ketaatan dalam melaksanakan dan menjunjung tinggi etika keilmuan, serta kemampuannya untuk memahami dan menghormati nilai-nilai sosial yang berlaku dilingkungannya.
4. Besarnya rasa tanggung jawab terhadap Tuhan, bangsa dan negara, masyarakat, keluarga, serta diri sendiri atas segala tindak lanjut dan perilaku dalam mengemban tugas berkaitan dengan penugasan dan penerapan bidang ilmu yang dimiliki. Namun secara level organisasi, Menurut Martin Jr (dalam Kurniawan, 2005:75) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan good governance, diantaranya:
  - Equality Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.
  - Equity Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.
  - Loyalty Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.
  - Accountability Setiap aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

### 2.2.5 Pelayanan Publik

Menurut Kadir (2015: 105), pelayanan publik yang menjadi focus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah Suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Menurut A. S. Moenir (2006:204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas

pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Empaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator:

- a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dillengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Empaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

2. Dimensi Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak

terjadi kesalahan dalam 24 melayani pengguna layanan.

- b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
- c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
- d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

### 3. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- a. Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
- b. Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan
- d. Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a. Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
- b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

5. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
- c. Tidak diskriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
- d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- a. Tangible, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. Realible, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. Access, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/ KEP/ M. Pan/ 7/ 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan;

- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan;
  - a. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman;
  - b. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Respon/ketanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

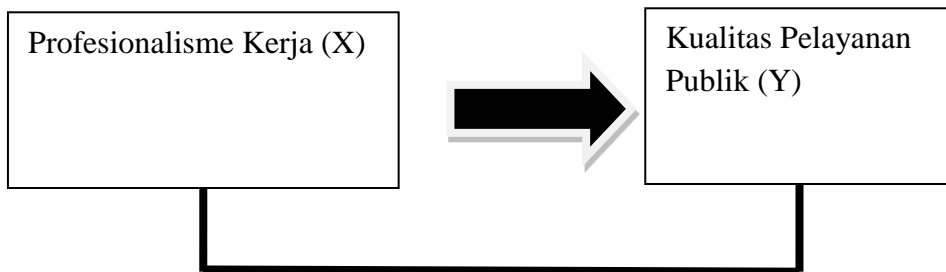


Menurut Kadir (2015: 140), secara teoritis tujuan pelayanan publik dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayananprima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan serta mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lainnya.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut (Polancik, 2009) Berdasarkan teori yang telah dikemukakan diatas, gambaran menyeluruh penelitian ini yang menyangkut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas informasi laporan keuangan pemerintah daerah dapat disederhanakan dalam kerangka berpikir sebagai berikut :



**Gambar 2. 1 Kerangka berpikir**

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

Menurut Sugiono (2005:70), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh sebab itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Maka dari rumusan masalah dan kerangka teori yang dikemukakan diatas, penulis menurunkan hipotesa penelitian sebagai berikut:

- a. H0: Tidak terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya.
- b. H1: Profesionalisme kerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya.