

**PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Stata- 1
Program Studi**



Oleh:

ALVIONITA PRATAMA

1111800029

PROGRAM STUDI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

**PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelara Sarjana Stata- 1
Program Studi**



ALVIONITA PRATAMA

1111800029

PROGRAM STUDI

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **ALVIONITA PRATAMA**
NPM : **1111800029**

Judul : **PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN KOTA SURABAYA**

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,
Dosen pembimbing I


Dr. Dra. Avun Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103


Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.

NPP. 20120.93.0298

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 02 Januari 2022

Dewan Penguji :

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M
NPP. 20120.93.0298

2. **Anggraeny Puspaningtyas, S.AP, M.AP**
NPP. 20110.17.0734

3. **Drs. Adi Soesiantoro, M.Si**
NPP. 20110.88.0136

Mengesahkan,

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Drs. Ayu Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alvionita Pratama

NBI : 1111800029

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya tulis adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 02 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Alvionita Pratama
1111800029

PERSETUJUAN PUBLIKASI



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031.593 1800 (ex.311)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivis akademik universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alvionita Pratama
NBI : 1111800029
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prpgram Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberi kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalty Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul: **“Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya”**

Dengan *Hak Bebas Royalty Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media untuk memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Pada Tanggal :

Yang Menyatakan



(Alvionita Pratama)

1111800029

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan pada Tuhan yang Maha Esa atas terselesaikannya Skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan Skripsi ini saya persembahkan untuk: Bapa dan Mama yang telah memberikan kasih sayang hingga saya dewasa, selalu mendoakan dan mendukung saya untuk menjalani hidup sesuai keinginan.

Terimakasih juga untuk kakak saya yang selalu mendukung agar saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini ,Terimakasih juga untuk teman-teman yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian Persembahan sederhana yang dapat disajikan, semoga Tuhan yang Maha Esa senantiasa memberikan kebahagiaan dalam hidup kalian dan penulis.

RIWAYAT HIDUP

Nama : Alvionita Pratama
Tempat,Tgl. Lahir : Nanga Mentrap, 18 November 1999
Agama : Katolik
Alamat : Kumba
No HP : 081238707394
E-mail : alvionitapratama5@gmail.com
Nama Ayah : Flavianus G Sunasti
Nama Ibu : Ludgardis Karlo
Riwayat Pendidikan : 1. SDK Kumba 1 . Lulus Th 2012
2. SMP Karya Ruteng . Lulus Th 2015
3. SMA Karya Ruteng. Lulus Th 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi yang merupakan syarat dan pelengkap untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya telah dapat diselesaikan.

Dengan segala keterbatasan penulis baik maupun pengetahuan, penulis menyadari bahwa hasil dari penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga penulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu diharapkan adanya saran dan kritik penulisan skripsi ini yang penulis beri judul Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr.Dra.Rachmawati Novaria M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang telah sabar serta tulus memberikan pengarahan, bimbingan dan bersedia mengoreksi dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah sabar serta tulus memberikan pengarahan, bimbingan dan bersedia mengoreksi dalam penulisan skripsi ini.
3. Kedua Orangtua saya yang selalu mendukung, memberi semangat dan doa kepada saya.
4. Kantor Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di tempat.
5. Terimakasih untuk teman-teman yang selalu memberi semangat dan dukungan kepadaya.
6. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah mampu melalui dan menyelesaikan tanggungjawab sebagai mahasiswa.

Akhir kata yang bisa penulis ucapkan dalam skripsi ini semoga dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Tidak lupa penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dalam skripsi ini.

Surabaya, 07 Desember 2022

DAFTAR ISI

Cover	i
Halaman Judul	ii
Tanda Persetujuan Skripsi	iii
Tanda Pengesahan Skripsi	iv
Surat Pernyataan Keaslian	v
Persetujuan Publikasi.....	vi
Halaman Pengesahan	vii
Riwayat Hidup.....	viii
Abstrak	ix
<i>Abstarct</i>	x
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Sumber Daya Manusia	7

2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.2.3 Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.3 Profesionalisme Kerja	10
2.3.1 Ciri-Ciri Profesionalisme	12
2.3.2 Karakteristik Profesionalisme	12
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap Profesionalisme	13
2.3.4 Syarat-Syarat Menjadi Profesionalisme	14
2.4 Pengertian Pegawai	15
2.5 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.6 Kerangka Berpikir.....	17
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Fokus Penelitian.....	19
3.3 Lokasi Penelitian.....	19
3.4 Sumber Data	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6 Informasi Penelitian	20
3.7 Metode Analisis Data.....	21
BAB IV.....	23
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Hasil Penelitian	23
4.2 Lokasi Kelurahan Menur Pumpungan	23
4.2.1 Struktur Organisasi	24
4.3 Hasil Penelitian	25
4.3.1 Kemahiran Pegawai Dalam Mempergunakan Peralatan.....	25
4.3.2 Kesiapan Pegawai dalam Pelayanan	26
4.3.3 Tanggung Jawab Dalam Pelayanan	26
4.3.4 Disiplin.....	27
4.3.5 Sikap Pegawai dalam Pelayanan.....	27
4.4 Pembahasan.....	28
4.4.1 Kemahiran Pegawai Dalam Mempergunakan Peralatan.....	28
4.4.2 Kesiapan Pegawai dalam Pelayanan	29
4.4.3 Tanggung Jawab Dalam Pelayanan	29
4.4.4 Disiplin.....	29
4.4.5 Sikap Pegawai dalam Pelayanan.....	30
BAB V	32
PENUTUP	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	34

LAMPIRAN36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Standar Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Menur	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3.1 Informan Penelitian	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	24

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Penelitian.....	36
Kartu Bimbingan	37
Hasil Turnitin.....	39
Kartu Revisi.....	40
Foto.....	43

BAB I
PENDAHULUA
N