

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan Nasional telah jelas disebutkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 di alenia ke 4 (empat) yang berbunyi yaitu “Untuk memajukan dalam kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut melaksanakan ketertiban yang berdasarkan kemerdekaan dan perdamaian abadi, keadilan sosial“. Untuk mewujudkan tujuan nasional tersebut, maka perlu adanya peran Aparatur Sipil Negara yang profesional, bebas dari inter vensi politik, bersih dari praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta mampu menjalankan perannya sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila Undang-Undang Dasar 1945.

Dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (publik) tentu melibatkan aparat negara (Pegawai Negeri Sipil) yang setiap bulan mendapat gaji dari anggaran belanja negara. Pelaksanaan pelayanan kepada rakyat yang dilakukan oleh aparat negara, (Pegawai Negeri Sipil) tentu harus dilakukan secara profesional agar pihak yang mendapat pelayanan merasa diperhatikan dan nyaman. Meskipun perbandingan atau rasio antara pegawai negeri sipil dengan jumlah rakyat yang harus mendapat pelayanan tidak ideal, pelayanan yang profesional tetap harus dilakukan baik pada tingkat pemerintah pusat maupun daerah. Karena pelayanan kepada masyarakat (publik) dilakukan pada kedua tingkatan pemerintahan tersebut.

Dalam (UU Nomor 5 Tahun 2014) tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan, setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat dimutasi tugas dan/atau lokasi dalam 1 (satu) Instansi Pusat, antar Instansi Pusat, 1 (satu) Instansi Daerah, antar Instansi Daerah, antar Instansi Pusat dan Instansi Daerah, dan perwakilan Negara Kesatuan Republik Indonesia di luar negeri.

Mutasi PNS dalam satu Instansi Pusat atau Instansi Daerah dilakukan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian; antar kabupaten/kota dalam satu provinsi ditetapkan oleh Gubernur setelah memperoleh pertimbangan kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN); antar kabupaten/kota antar provinsi, dan antar provinsi ditetapkan oleh Menteri PAN-RB setelah memperoleh pertimbangan kepala BKN; mutasi PNS provinsi/kabupaten/kota ke Instansi Pusat atau sebaliknya ditetapkan oleh Kepala BKN; dan mutasi PNS antar Instansi Pusat ditetapkan oleh Kepala BKN.

“Mutasi PNS dilakukan dengan memperhatikan prinsip larangan konflik kepentingan,” bunyi Pasal 73 Ayat (7) UU. No. 5/2014 ini. Pasal 79 UU ini menegaskan, pemerintah wajib membayar gaji yang adil dan layak kepada PNS serta menjamin Kesejahteraan PNS. Gaji dibayarkan sesuai dengan beban kerja, tanggung jawab, dan resiko pekerjaan. Selain gaji, PNS juga menerima tunjangan dan fasilitas, yang meliputi tunjangan kinerja (dibayarkan sesuai pencapaian kinerja) dan tunjangan kemahalan (dibayarkan sesuai dengan tingkat kemahalan berdasarkan indeks harga di daerah masing-masing).

“Ketentuan lebih lanjut mengenai gaji, tunjangan kinerja, tunjangan kemahalan, dan fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 dan Pasal 80 diatur dengan Peraturan Pemerintah,” bunyi Pasal 81 UU ini. Undang-Undang ini juga menegaskan, PNS yang telah menunjukkan kesetiaan, pengabdian, kecakapan, kejujuran, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam melaksanakan tugasnya dapat diberikan penghargaan berupa: a. tanda kehormatan; b. kenaikan pangkat istimewa; c. kesempatan prioritas untuk pengembangan kompetensi; dan/atau d. kesempatan menghadiri acara resmi dan/atau acara kenegaraan. Adapun PNS yang dijatuhi sanksi administrative tingkat berat berupa pemberhentian tidak dengan hormat, dicabut haknya untuk memakai tanda kehormatan berdasarkan undang-undang ini. Pemberhentian Mengenai pemberhenti, UU ASN ini menyebutkan, bahwa PNS diberhentikan dengan hormat karena: a. meninggal dunia; b. atas permintaan sendiri; c. mencapai batas usia pension; d. perampangan organisasi atau kebijakan pemerintah yang mengakibatkan pensiun dini; atau e. tidak cakap jasmani dan/atau rohani sehingga tidak dapat menjalankan tugas dan kewajiban.

Selain itu, PNS dapat diberhentikan dengan hormat atau tidak diberhentikan karena hukuman penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana dengan hukuman pidana penjara paling singkat 2 (dua) tahun dan pidana yang dilakukan tidak berencana. PNS juga dapat diberhentikan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri karena melakukan pelanggaran disiplin PNS tingkat berat. Adapun PNS diberhentikan dengan tidak hormat karena: a. melakukan

penyelewengan terhadap Pancasila dan UUD 1945; b. dihukum penjara atau kurungan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana kejahatan jabatan atau tindak pidana kejahatan yang ada hubungannya dengan jabatan dan/atau pidana umum; c. menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik; dan d. dihukum penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana dengan pidana penjara paling singkat 2 (dua) tahun dan pidana yang dilakukan dengan berencana.

Pasal 88 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 ini menyebutkan, PNS diberhentikan sementara apabila: a. diangkat menjadi pejabat negara; b. diangkat menjadi komisioner atau anggota lembaga *non structural*; atau c. ditahan karena menjadi tersangka tindak pidana. “Pengaktifan kembali PNS yang diberhentikan sementara dilakukan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian,” bunyi Pasal 88 Ayat (2) UU No. 5/2014 ini. Adapun mengenai Batas Usia Pensiun (BUP), pasal 90 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 ini menyebutkan, yaitu: a. 58 (lima puluh delapan) tahun bagi Pejabat Administrasi; b. 60 (enam puluh) tahun bagi Pejabat Pimpinan Tinggi; dan c. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi Pejabat Fungsional.

PNS yang berhenti bekerja, menurut Pasal 91 UU ini, berhak atas jaminan pensiun dan jaminan hari tua sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. “PNS diberikan jaminan pensiun apabila: a. meninggal dunia; b. atas permintaan sendiri dengan usia dan masa kerja tertentu; c.

mencapai batas usia pensiun; d. perampangan organisasi atau kebijakan pemerintah yang mengakibatkan pensiun dini; atau e. tidak cakap jasmani dan/atau rohani sehingga tidak dapat menjalankan tugas dan kewajiban,” bunyi Pasal 91 Ayat (2) UU ini. Kesiapan sumber daya aparatur pemerintah merupakan suatu tuntutan profesionalitas aparatur pemerintah, yang berarti memiliki kemampuan pelaksanaan tugas, adanya komitmen terhadap kualitas kerja, dedikasi terhadap kepentingan masyarakat sebagai pihak yang dilayani pemerintah. Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara professional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsive, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi. Meningkatkan pelayanan publik yang prima, profesional dan menciptakan budaya organisasi yang baik, menjadi suatu kebutuhan dan tuntutan rakyat. Setiap ASN harus bersedia membantu masyarakat dan melayani. Mampu mengambil keputusan, ramah dan professional.

Meningkatkan profesionalisme layanan publik merupakan suatu upaya untuk membangun kepercayaan rakyat, karena di dalamnya terkait struktur, perilaku, merubah kebiasaan lama yang dinilai kurang baik. Perlu digaris bawahi, masyarakat sekarang ini semakin kritis dan berani untuk mengajukan keinginan, tuntutan dan aspirasinya, serta melakukan kontrol atas kinerja pemerintah. Masyarakat semakin berani menuntut birokrasi publik untuk mengubah posisi dan perannya dalam memberikan layanan publik. Kebiasaan suka mengatur dan memerintah mesti diubah menjadi suka melayani, dari

yang lebih suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong, semuanya menuju ke arah fleksibilitas, kolaboratis dan dialogis, dan menghilangkan cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Dalam mencapai pelayanan publik yang baik, akan profesional kerja Aparatur Sipil Negara faktor yang paling urgen. Dimana profesional kerja merupakan cikal dan bakal dari semua yang tercapainya suatu pelayanan publik. Karena itu, profesional kerja Aparatur Sipil Negara sangat harus menjadi fokus perhatian kepada pihak terkait. Karena semakin tinggi kualitas Sumber Daya Manusia akan semakin baik pula kinerja yang hasilnya terutama dalam hal pelayanan publik sekarang. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan observasi peneliti bahwa tingkat profesionalisme kerja pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Mimika masih kurang mengenai prasarana yang di nilai masi kurang di lihat dari gedung yang masi menggunakan gedung lama dan cukup banyak Aparatur Sipil Negara yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang masi kurang. Dan dilihat dari sumber daya manusia berdasarkan Pendidikan terakhir di UPTD Samsat Timika dapat dilihat bahwa rata-rata pegawai disana adalah lulusan SMA Sederajat dengan presentasi S1 (10%), S2 (10%), Diploma (10%), dan

SMA (70%) walaupun rata-rata pegawai disana merupakan lulusan SMA mereka dapat menjalankan pelayanan yang baik dan profesional kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki sikap profesional pada dasarnya akan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik memiliki hubungan yang erat kepada kepuasan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan yang prima merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap aparatur khususnya pada UPTD Kantor Samsat Kabupaten Mimika yang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik. Agar penyelenggara pelayanan publik berjalan dengan baik, maka aparatur pada Kantor Samsat harus bekerja secara profesional. Maka dari itu penulis mengambil judul ; **Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Uptd Samsat) Timikakabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah”**

B. Perumusan dan Pembatasan Masalah

a. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) di UPTD Kantor Samsat Timika Kabupaten Mimika?
2. Bagaimana pelayanan publik di Kantor UPTD Samsat Timika Kabupaten Mimika?

3. Kendala-kendala apa saja yang ditemui terkait profesionalisme aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik di Kantor UPTD Samsat Timika Kabupaten Mimika?

b. Pembatasan Masalah

1. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)
 - a) Kemampuan
 - b) Kualitas
 - c) Sarana dan Prasarana
 - d) Jumlah sumber daya manusia
 - e) Teknologi informasi
2. Pelayanan Publik
 - a) Bukti Lansung (*tangibles*)
 - b) Keandalan (*reliability*)
 - c) Daya Tanggap (*responsiveness*)
 - d) Empati (*empaty*)
 - e) Jaminan (*assurance*)

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor UPTD Samsat Timika Kabupaten Mimika
2. Untuk Mengetahui pelayanan publik di Kantor UPTD Samsat Timika Kabupaten Mimika.

3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang ditemui terkait Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik di kantor UPTD Samsat Timika Kabupaten Mimika

b. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Program studi Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bidang Administrasi Publik.

- b. Bagi Kantor UPTD Samsat Kabupaten Mimika

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi agar lebih baik lagi.

- c. Bagi UNCEN

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program Studi Administrasi Publik pada khususnya dan mahasiswa UNCEN pada umumnya.

D. Tinjauan Pustaka

a. Konsep Profesionalisme Aparatur Sipil Negara

1. Profesionalisme

Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih harus pula didukung salah satu unsur mendasar, antara lain profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugas. Di dalamnya ada pegawai yang profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Profesionalisme dalam hal ini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, bersih, adil, dan tepat sasaran, tidak hanya sekadar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Setiap aparatur dituntut harus memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami perkembangan yang ada dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Menurut Tjokrowinoto (1996:191), yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas dan fungsinya itu harus diikuti dengan perkembangan lingkungan dimana dia bekerja.

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut: *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc.) (Webster's geographical dictionary. (1960*

edition) suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental dari pada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulis, dan lain-lain. Menurut Siagian, (2000: 163) Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang cepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi:

- a. Kreatifitas (*creativity*).
- b. Inovasi (*innovasi*).
- c. Responsifitas (*responsivity*).

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsi. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural (*red tape*) merupakan sedikit contoh diantara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi publik Indonesia. Menurut

Siagian, (2000:163) faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan profesionalisme aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan juklak dan juknis membuat aparat menjadi tidak responsif serta tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (katalisator) dan pemberdaya bagi bawahan.

Pandangan lain mengenai profesionalisme dikemukakan oleh Siagian (2000:163). Menurutnya, profesionalisme adalah “Keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Berangkat dari pendapat di atas, kemampuan seorang aparatur tidak saja terjadi secara instan, tetapi perlu dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur diharapkan cocok dengan kebutuhan tugas yang diembannya.

a) Aspek-aspek Profesionalisme

Menurut Hamalik (2000) tenaga kerja pada hakekatnya mengandung 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 berfikir, 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 yang tinggi.

6. Aspek produktifitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil, dan memberikan hasil dari pekerjaannya baik kuantitas maupun kualitas.

b) Karakteristik dan Ciri Profesionalisme

Anoraga, Panji. (2009) dikemukakan beberapa ciri profesionalisme yaitu :

1. Profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil, sehingga dituntut untuk selslu mencari peningkatan mutu.
2. Profesionalisme memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan.
3. Profesionalisme menuntut ketekunan dan ketabahan, yaitu sifat tidak mudah puas atau putus asa sampai hasil tercapai.
4. Profesionalisme memerlukan integritas tinggi yang tidak tergoyahkan oleh “keadaan terpaksa” atau godaan iman seperti harta dan kenikmatan hidup.
5. Profesionalisme memerlukan adanya kebulatan fikiran dan perbuatan, sehingga terjaga efektivitas kerja yang tinggi.

Menurut Kurniawan (2005) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan good governance, diantaranya :

1. *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.

2. *Equity* Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlakukan yang adil dan perlakuan yang sama.
3. *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.
4. Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

c) Dimensi Profesionalisme

Hall, (1986) menyatakan bahwa sikap profesionalisme adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya, yang dinilai melalui lima dimensi sebagai berikut:

1. Pengabdian pada profesi. Profesionalisme adalah suatu pandangan yang dicerminkan oleh dedikasi seseorang dalam menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini berkaitan dengan keteguhan tekad individu untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan intrinsik

berkurang. Sikap pada dimensi ini merupakan ekspresi diri total terhadap pekerjaannya.

2. Kewajiban sosial. Dimensi ini menjelaskan manfaat yang diperoleh, baik oleh masyarakat dengan adanya suatu pekerjaan maupun bagi yang profesional.
3. Kemandirian. Dimensi ini menyatakan bahwa profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan pihak lain. Rasa kemandirian berasal dari kebebasan melakukan apa yang terbaik menurut pekerja yang bersangkutan dalam situasi khusus.
4. Keyakinan terhadap profesi. Keyakinan bahwa yang paling berhak dalam menilai kinerja profesional adalah bukan pihak yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
5. Hubungan dengan sesama profesi. Profesionalitas mensyaratkan adanya ikatan profesi baik dalam organisasi formal maupun kelompok kolega informal sebagai sumber utama ide utama pekerjaan.

Selain itu, dimensi profesionalisme secara umum adalah:

1. Altruisme yaitu berani berkorban, mementingkan orang lain bukan diri sendiri, hal ini ditunjukkan melalui sikap suka membantu, problem solver, membuat keputusan secara tepat dan obyektif.

2. Komitmen terhadap kesempurnaan, sikap profesionalnya yaitu efektif dan efisien, memberikan atau mengerjakan yang terbaik.
3. Toleransi, sikap profesionalnya ditunjukkan dengan sikap adaptasi, suka bekerjasama, komunikatif, bijaksana, dan meminta tolong jika memang memerlukan.
4. Integritas dan karakter, sikap profesionalnya ditunjukkan melalui sikap jujur, teguh, tidak plin-plan, percaya diri, berjiwa pemimpin yang memberi teladan.
5. Respek kepada semua orang, profesional dalam menerima kritik, menepati janji, memegang rahasia, menghormati orang lain dan tahu diri.
6. *Sense of duty*, sikap profesionalnya adalah disiplin dan tepat waktu.

d) Faktor-faktor Sikap Profesionalisme

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme menurut Andriyani (2015) adalah:

1. Performance

Performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja. Performance atau kehandalan prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Gomes (2003) prestasi kerja dapat dilihat dari:

- a. Kuantitas kerja
- b. Kualitas kerja
- c. Pengetahuan tentang pekerjaan
- d. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan

Dapat ditarik kesimpulan bahwa performance adalah penghargaan yang diperoleh dari hasil pengetahuan yang dimiliki dalam menghasilkan suatu kinerja pada suatu kurun waktu tertentu.

2. Akuntabilitas Pegawai

Akuntabilitas merupakan suatu kebijakan strategis, hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Dengan demikian akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban kinerja dari seorang atau sekelompok, kepada pihak-pihak yang memiliki wewenang sesuai dengan aturan yang ada.

3. Loyalitas Pegawai

Loyalitas pegawai yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut islami adalah kesetiaan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan sekerja, berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya. Dengan demikian, maka para pegawai diharapkan supaya mampu menunjukan

loyalitas yang tinggi dalam seluruh aspek pekerjaannya. Loyalitas tidak memandang tingkatan artinya tidak membedakan pemberian pelayanan kepada setiap orang.

4. Kemampuan Pegawai

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya.

Profesionalisme aparatur sipil adalah terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional di Kantor Samsat Timika Kabupaten Mimika, Indikator profesionalisme adalah kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia dan teknologi informasi (Siagian, 2009:163) : dari profesionalisme aparatur sipil negara dalam penelitian ini adalah :

1) Kemampuan

Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.

2) Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

3) Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

4) Jumlah Sumber Daya Manusia

Jumlah sumber daya manusia suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyokong suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.

5) Teknologi Informasi

Teknologi informasi seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

2. Aparatur Sipil Negara (ASN)

Menurut Widjaja AW (2006:113) mendefinisikan bahwa pegawai adalah merupakan 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). Selanjutnya berpendapat juga bahwa Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.

Pengaturan mengenai Aparatur Sipil Negara (ASN) sekarang ini ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang merupakan pengganti Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Pada pasal 1 UU.No.5 Tahun 2014 disebutkan pengertian ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah. Kemudian pada pasal 2 disebutkan yang dimaksud dengan ASN adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas Negara lainnyadan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pada pasal 3 disebutkan pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pada pasal 4 disebutkan yang

dimaksud dengan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian kerja (PPK) adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan. SDM merupakan sumber daya yang sangat penting bagi efektivitas organisasi, ada dua alasan pokok; pertama, SDM adalah orang yang merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas, memasarkan suatu produk, meng-alokasikan sumberdaya finansial, dan menentukan seluruh tujuan serta strategi organisasi; kedua, SDM merupakan alat yang paling vital dan pokok dalam menjalankan roda organisasi atau menjalankan bisnis perusahaan (Simamora, 2004).

a) Kedudukan Aparatur Sipil Negara (ASN)

Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang professional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Manajemen ASN lebih menekankan kepada pengaturan profesi pegawai sehingga diharapkan agar selalu tersedia sumber daya aparatur sipil Negara yang unggul selaras dengan perkembangan jaman. Kedudukan atau status jabatan PNS dalam system birokrasi selama ini dianggap belum sempurna untuk menciptakan birokrasi yang professional. Untuk dapat membangun profesionalitas birokrasi, maka konsep yang dibangun dalam UU ASN tersebut harus jelas.

Berikut beberapa konsep yang ada dalam UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan jenisnya, Pegawai ASN terdiri atas:

1) Pegawai Negeri Sipil (PNS)

PNS merupakan warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan, memiliki nomor induk pegawai secara nasional.

2) Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

PPPK adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian berdasarkan perjanjian kerja sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Kehadiran PPPK dalam manajemen ASN, menegaskan bahwa tidak semua pegawai yang bekerja untuk pemerintah harus berstatus PNS, namun dapat berstatus sebagai pegawai kontrak dengan jangka waktu tertentu. Hal ini bertujuan untuk menciptakan budaya Indikator hasil belajar: setelah mempelajari bab ini peserta mampu memahami dan menjelaskan bagaimana kedudukan, peran, hak dan kewajiban, dan kode etik kerja baru menumbuhkan suasana kompetensi di kalangan birokrasi yang berbasis pada kinerja.

Pegawai ASN berkedudukan sebagai aparatur negara yang menjalankan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah serta harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik. Pegawai ASN dilarang menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik. Selain untuk menjauhkan birokrasi dari pengaruh partai politik, hal ini dimaksudkan untuk menjamin keutuhan, kekompakan dan persatuan ASN, serta dapat memusatkan segala perhatian, pikiran, dan tenaga pada tugas yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu dalam pembinaan karier pegawai ASN, khususnya di daerah dilakukan oleh pejabat berwenang yaitu pejabat karier tertinggi.

b) Peran Aparatur Sipil Negara (ASN)

Untuk menjalankan kedudukannya tersebut, maka Pegawai ASN berfungsi sebagai berikut:

1) Pelaksana kebijakan publik

ASN berfungsi, bertugas dan berperan untuk melaksanakan kebijakan yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu ASN harus mengutamakan kepentingan publik dan masyarakat luas dalam menjalankan fungsi dan tugasnya tersebut. Harus mengutamakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik.

2) Pelayan publik

ASN berfungsi, bertugas dan berperan untuk memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas. Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu ASN dituntut untuk profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3) Perekat dan pemersatu bangsa

ASN berfungsi, bertugas dan berperan untuk mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. ASN senantiasa dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah. ASN senantiasa menjunjung tinggi martabat ASN serta senantiasa mengutamakan kepentingan Negara daripada kepentingan diri sendiri, seseorang dan golongan. Dalam UU ASN disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan dan kebijakan manajemen ASN, salah satu diantaranya asas persatuan dan kesatuan. ASN harus senantiasa mengutamakan dan mementingkan persatuan dan kesatuan bangsa (Kepentingan bangsa dan Negara di atas segalanya).

Selanjutnya Pegawai ASN bertugas:

- 1) Melaksanakan kebijakan yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

c) Hak dan Kewajiban Aparatur Sipil Negara (ASN)

Hak adalah suatu kewenangan atau kekuasaan yang diberikan oleh hukum, suatu kepentingan yang dilindungi oleh hukum, baik pribadi maupun umum. Dapat diartikan bahwa hak adalah sesuatu yang patut atau layak diterima. Agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dapat meningkatkan produktivitas, menjamin kesejahteraan ASN dan akuntabel, maka setiap ASN diberikan hak. Hak PNS dan PPPK yang diatur dalam UU ASN sebagai berikut PNS berhak memperoleh:

- 1) Gaji, tunjangan, dan fasilitas, Cuti
- 2) Jaminan pensiun dan jaminan hari tua
- 3) Perlindungan dan Pengembangan kompetensi

Sedangkan PPPK berhak memperoleh:

- 1) Gaji dan tunjangan;
- 2) Cuti

3) Perlindungan dan Pengembangan kompetensi

Selain hak sebagaimana disebutkan di atas, berdasarkan pasal 70 UU ASN disebutkan bahwa Setiap Pegawai ASN memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi. Berdasarkan Pasal 92 UU ASN Pemerintah juga wajib memberikan perlindungan berupa:

- 1) Jaminan kesehatan;
- 2) Jaminan kecelakaan kerja;
- 3) Jaminan kematian dan Bantuan hukum.

Sedangkan kewajiban adalah suatu beban atau tanggungan yang bersifat kontraktual. Dengan kata lain kewajiban adalah sesuatu yang sepatutnya diberikan. Kewajiban pegawai ASN yang disebutkan dalam UU ASN adalah:

- 1) Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah.
- 2) Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.
- 3) Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang.
- 4) Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab.

- 6) Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan.
- 7) Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 8) Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

d) Kode Etik dan Kode Perilaku Aparatur Sipil Negara (ASN)

UU ASN menyebutkan bahwa ASN sebagai profesi berlandaskan pada kode etik dan kode perilaku. Kode etik dan kode perilaku ASN bertujuan untuk menjaga martabat dan kehormatan ASN. Kode etik dan kode perilaku berisi pengaturan perilaku agar Pegawai ASN:

- 1) Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggungjawab, dan berintegritas tinggi.
- 2) Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin.
- 3) Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan.
- 4) Melaksnakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Melaksnakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau Pejabat yang Berwenang sejauh tidak bertentangan dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan.

- 6) Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan Negara.
- 7) Menggunakan kekayaan dan barang milik Negara secara bertanggungjawab, efektif, dan efisien.
- 8) Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya.
- 9) Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan.
- 10) Tidak menyalahgunakan informasi intern Negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain.
- 11) Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN.
- 12) Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Pegawai ASN.

Kode etik dan kode perilaku yang diatur dalam UU ini menjadi acuan bagi para ASN dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintah. Fungsi kode etik dan kode perilaku ini sangat penting dalam birokrasi dalam menyelenggarakan pemerintahan. Fungsi tersebut, antara lain:

- 1) Sebagai pedoman, panduan birokrasi publik/aparatur sipil negara dalam menjalankan tugas dan kewenangan agar tindakannya dinilai baik.
- 2) Sebagai standar penilaian sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi public/aparatur sipil negara dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Etika birokrasi penting sebagai panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat dan menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok dan organisasinya. Etika diarahkan pada kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.

3. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara

Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil adalah terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima, maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai. (S.T Nogi Hessel, 2005).

b. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang di berikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. (Nurcholis, 2007:268-269)

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik,

dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Pelayanan Publik secara konseptual apabila diuraikan kata demi kata, menurut kotler dalam Lukman, (2000), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan atau minuman menyediakan keperluan orang mengiyakan, menerima, menggunakan.

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, dengan demikian agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan definisi “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.” Sementara menurut David McKevitt (1998), dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa “*Core Public Services my be defined as those seVICES which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; heatlh, education, welfare and security provide the most obvious best know example.*” Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), pengertian 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No. 25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan

layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan/atau bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum. Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan

dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum.

Menurut Saefullah (2008:28), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi.

Menurut Ibrahim (2008:18), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran

hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin tangibel, reliabel, responsif, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya). Untuk itu diperlukan “aturan main” yang tegas, lugas, dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan, yang cirinya selalu berubah dengan cepat dan kadang penuh ketidakpastian. Di sinilah terletak “seni dan ilmu pelayanan” yang harus dikembangkan pemerintah bersama seluruh lapisan masyarakat (dalam bahasa administrasi publik, harus ada integrasi dalam hal melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas) antara seluruh stakeholders pembangunan, yakni antara stakeholder internal (sektor publik=sektor pemerintahan) dan stakeholders eksternal (sektor swasta dan sektor masyarakat luas lainnya). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Terkait dengan adanya nilai-nilai budaya pemerintah, maka budaya pemerintahan, menurut Ndraha (2000:68-69), bahwa menjelaskan tugas-tugas pelayanan pemerintah dalam proses memenuhi berbagai bentuk dari kebutuhan masyarakat tersebut sangat tergantung pada sistem nilai budaya pemerintah dan budaya masyarakat tersebut. Nilai-nilai budaya pemerintah diidentifikasi menjadi 3 sistem yakni:

1. Sistem nilai layanan dari unsur pemerintah kepada unsur masyarakat yang berkembang menjadi *civil service* dan layanan kepedulian (*concernedness*). Melalui layanan ini maka hak rakyat, penduduk, konsumen lingkungan dan setiap warga negara dipenuhi secara adil tanpa pandang bulu, diminta dan dituntut atau tidak sama sekali.
2. Sistem nilai perlindungan dan pemeriharaan.
3. Sistem nilai pengusaha dan pengembangan.

Untuk mengatasi buruknya penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pada suatu organisasi/instansi pemerintahan yang berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik, maka kualitas pelayanan tersebut telah diatur dalam suatu Surta Keputusan Menteri Pendayaangunan Aparatur Negara, yakni KepMenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dalam hal ini terdiri dari 10 (sepuluh) prinsip penyelenggaraan pelayanan umum yakni :

a. Kesederhanaan,

Kesederhanaan yang dimaksudkan dalam bentuk prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, lebih mudah di pahami oleh semua unsur masyarakat, dan lebih mudah dimengerti, serta mudah untuk dilaksanakan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat;

b. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksudkan disini adalah; adanya kejelasan dari persyaratan teknis dan kejelasan dari sisi proses penyelenggaraan administrasi pelayanan publik, Kejelasan dari unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, Kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Akurasi yang dimaksudkan merupakan produk pembayaran publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian terhadap berbagai permasalahan dan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja,

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teletematika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Unsur pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan Pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan publik harus lebih tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Menurut Ratminto (2006 : 244-249) ada beberapa asas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diperhatikan oleh unsur pemberi pelayanan, yakni:

- a. Pembatasan Prosedur /Sederhana, prosedur dirancang sependek mungkin tidak berbelit belit.
- b. Kejelasan dari unsur pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa serta jelasnya sistem administrasi yang digunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.
- c. Kepastian terhadap jadwal dan durasi waktu pelaksanaan pelayanan. Jadwal dan durasi waktu pelayanan harus bersifat pasti dan tepat waktu, sehingga unsur masyarakat memiliki gambaran yang jelas terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan yang akan dilaluinya, dan juga tidak terjadinya keresahan terhadap unsur masyarakat yang dilayani.

- d. Akurasi Pelayanan yang diberikan dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat harus sah dan terpercaya, sehingga dapat dipertanggung jawabkan oleh unsur penyelenggara pelayanan.
- e. Adanya rasa aman. Pelayanan publik yang diberikan kepada unsur masyarakat harus dapat memberikan adanya suatu kepastian yang jelas bagi pengguna jasa pelayanan publik.
- f. Bertanggung jawab jika muncul keluhan-keluhan yang harus ditangani secara efektif oleh institusi pemerintah, sehingga berbagai bentuk permasalahan yang terjadi akan dapat segera diselesaikan dengan baik oleh unsur institusi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan.
- g. Fasilitas pelayanan. Adanya fasilitas pelayanan dalam bentuk tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, sehingga dapat mendukung terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani.
- h. Kemudahan akses. Adanya kemudahan akses bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan publik akan mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Empaty dengan customer. Pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah harus dengan sikap yang bersimpati kepada pengguna jasa pelayanan yakni unsur masyarakat.
- j. Kenyamanan. Proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada unsur masyarakat, harus mampu untuk menciptakan dan

memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

Adapun berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, maka terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

- a. Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang secara langsung terlibat dalam suatu proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, keikutsertaannya sejak dari tahapan awal perencanaan, tahapan penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan tahapan pemasaran barang, serta tahapan penjualan dan pengadministrasiannya.
 - b. pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang terkait dengan menerima pelayanan penyerahan barang atau jasa.
- Pada prinsipnya bentuk proses penyelenggaraan pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta.

Secara umum fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kecenderungannya sangat komprehensif, menurut Lech & Davis yakni; Memisahkannya dalam tiga fungsi utama, yaitu; “*Public Protection functions, strategic infrastructure functions, dan personal and local environmental functions*”. Setiap fungsi dilakukan dengan tujuannya masing-masing, yakni;

1. *Public protection functions*, merupakan pelayanan publik yang lebih terkait dengan berbagai bentuk kebutuhan dasar dari manusia untuk merespon atau menindaklanjuti suatu kejadian yang sangat penting.

Pelayanan publik ini dilakukan dengan melindungi masyarakat dalam bentuk pertolongan. Seperti, jika terjadi kebakaran, perlindungan oleh polisi, menjaga kesehatan masyarakat dan membuat standar produksi sehingga aman bagi masyarakat. Di Indonesia, pelayanan kepolisian dilakukan oleh pemerintah (pusat), sedangkan pemerintah daerah hanya melakukan pelayanan publik untuk ketertiban kota yang dilakukan oleh Polisi Pamong Praja serta pelayanan yang diberikan oleh pemadam kebakaran.

2. *Strategis infrastructure functions*, merupakan pelayanan publik yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur. Pelayanan publik yang diberikan adalah dalam bentuk pelayanan transportasi, pelayanan tempat pembuangan sampah, pelayanan air bersih dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomi.
3. *Personal and local environmental function* adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam suatu masyarakat, berupa pelayanan sosial. Lingkungan yang bersifat lokal, pendidikan, kesehatan, perumahan dan pertamanan.

Dalam Hardiyansyah (2011:46) ada 5 dimensi kualitas tersebut yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut: terdiri dari indikator:

1. Bukti langsung (*tangibles*)
 - a. Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan.
 - b. Fasilitas dalam Kantor Samsat Timika.
2. Keandalan (*reliability*)
 - a. Pelayanan oleh pegawai yang cepat.
 - b. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
 - a. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan.
4. Empati (*empaty*)
 - a. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.
5. Jaminan (*assurance*)
 - a. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor Samsat Mimika.

E. Defenisi Variabel

1. Defenisi Konsep

Menurut Singarimbun dan Effendi (1987: 33) , konsep adalah defenisi yang dipakai oleh peneliti untuk menggambarkan secara abstrak fenomena atau social atau fenomena alam.

a. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara

Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil adalah terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima, maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai. (Nogi S. T, 2005:225)

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Pasolong Harbani,(2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

2. Defenisi Operasional

Menurut Hermawan Asep, (2009:27) Pengertian operasional merupakan penjelasan bagaimana kita dapat mengukur variable. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka maupun karakter tertentu.

a. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara

Profesionalisme aparatur sipil adalah terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat

terbentuknya aparatur yang profesional di Kantor Samsat Timika Kabupaten Mimika, Indikator profesionalisme adalah kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia dan teknologi informasi (Siagian, 2009:163) : dari profesionalisme aparatur sipil negara dalam penelitian ini adalah :

1) Kemampuan

Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.

2) Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

3) Sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

4) Jumlah sumber daya manusia

Jumlah sumber daya manusia suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyokong suatu organisasi

atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.

5) Teknologi informasi

Teknologi informasi seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di kantor UPTD Samasat Timika Kabupaten Mimika sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Hardiyansyah (2011:46) ada 5 dimensi kualitas tersebut yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut: terdiri dari indikator:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

- a) Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan.
- b) Fasilitas dalam Kantor Samsat Timika.

2. Kehandalan (*reliability*)

- a) Pelayanan oleh pegawai yang cepat.

- b) Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat.
- 3. Daya tanggap (*responsiveness*)
 - a) Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan.
- 4. Empati (*empaty*)
 - a) Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.
- 5. Jaminan (*assurance*)
 - a) Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor Samsat Timika.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci. Disebut penelitian kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya bersifat deskriptif. (Sugyono,2010:20).

Menurut Nawawi Hadari, (2015) mengungkapkan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain.

2. Lokasi Penelitian

Yang menjadi lokasi penelitian adalah Kantor UPTD Samsat Mimika, Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah.

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut penulis menggunakan “*purposive sampling*” atau sampling bertujuan, yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya (Arikunto, 2002). Informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Kantor : 1 Orang
- b. Pegawai : 3 Orang
- c. Masyarakat : 2 Orang

Selanjutnya untuk memperoleh informasi secara mendalam serta lebih lengkap dari masyarakat dan lembaga yang terkait dengan pelaksanaan pemerintahan maka dipergunakan teknik *snowball sampling*. Penentuan jumlah maupun informan penelitian berkembang dan bergulir mengikuti informasi atau data yang diperlukan dari informan yang diwawancarai sebelumnya. Maka dari itu, spesifikasi informan penelitian tidak digambarkan secara rinci namun akan berkembang sesuai dengan kajian penelitian yang dilakukan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun Teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi adalah suatu metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain, penggunaan metode observasi dalam penelitian kualitatif adalah memungkinkan melihat dan mengamati sendiri fenomena yang terjadi pada saat penelitian, kemudian yang mencatat perilaku serta kejadian sebagaimana terjadi pada keadaan sebenarnya tersebut.

b. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kantor Samsat Mimika.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data

langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Samsat Mimika.

c. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen (Lexy J Moleong, 2010: 248) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dalam Analisis Data Kualitatif Model (Miles Dan Huberman) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif

dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan data conclusion drawing/verification.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

b. Display Data

Display data atau penyajian data juga merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

c. Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.