

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Profesional

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

Istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin di capai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005:74).

Menurut Andrias Harefa (2004:137) bahwa profesionalisme pertamanya adalah soal sikap. Lalu dia mengatakan ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambing prestasi kerja.

Agus Setiono (2004:35) mengatakan bahwa untuk profesionalisme aparatur, paling tidak ada dua nilai yang harus dikembangkan, yaitu :

1. Tugas dan peranan harus senantiasa bertujuan melayani kepentingan umum.
2. Profesionalisme aparatur harus didasarkan pada pendidikan dan spesialisasi rasional.

Menurut Imawan (1997:77) profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Aktivitas kerja itu lazim berhubungan dengan penghasilan dalam bentuk uang. Untuk menciptakan kadar profesionalitas dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang memadai dan fasilitas yang mendukung.

Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2010:96) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran

profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

Pandangan lain seperti Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan 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.

David H. Maister (1998:56) mengatakan bahwa orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Semua itu membuat istilah profesionalisme identik dengan kemampuan, ilmu atau pendidikan dan kemandirian.

1.2 Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui prilakunya 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 baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa

yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang. Apa yang dikemukakan Oemar Hamalik (2000: 7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek sebagai berikut:

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalisme dan 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 seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik.
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 kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin.
6. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

Menurut Budi Rajab (2002: 38) bahwa profesionalisme sangat dibutuhkan dalam organisasi. Diperlukan sumber daya manusia yang profesional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi.

Di dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, dalam Pasal 17 ayat 2 mengatur pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam suatu jabatan berdasarkan prinsip profesionalisme sesuai dengan kompetensi, prestasi kerja dan jenjang pangkat yang ditetapkan untuk jabatan itu serta syarat objektif lainnya tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama dan golongan.

Seorang Pegawai Negeri Sipil haruslah memiliki profesionalisme hal ini dikarenakan beberapa tuntutan diantaranya adalah :

1. Tugas, pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan yaitu memberikan pelayanan publik.
2. Pelaksanaan pemerintahan yang baik (Good Governance)

3. Dalam upaya mengimbangi perubahan lingkungan strategis yang cepat berubah, baik itu lingkungan internal organisasi, maupun lingkungan eksternal organisasi.
4. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan era globalisasi yang sedang berlangsung yang tidak bisa dicegah dan di tolak lagi.

Selain itu di dalam kode etik korps pegawai (kopri) yang dinamakan dengan Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia menyebutkan bahwa setiap anggota korps pegawai Republik Indonesia menegakkan kejujuran, keadilan dan disiplin serta meningkatkan kesejahteraan dan profesionalisme.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Dalam Pasal 1 manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah keseluruhan upaya untuk meningkatkan efektivitas, efisien dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian yang meliputi perencanaan, pengadaan, pengembangan kualitas, penempatan, promosi, kesejahteraan dan pemberhentian.

Untuk itulah penataan sumber daya manusia/aparatur dilaksanakan dengan memperhatikan:

1. Penerapan sistem merit dalam manajemen kepegawaian.
2. Sistem diklat yang efektif.
3. Standar dan peningkatan kinerja.
4. Standar kompetensi jabatan.
5. Klasifikasi jabatan.

6. Penempatan pegawai sesuai keahlian.

Tujuan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan dukungan pegawai negeri sipil yang profesional, bertanggung jawab, jujur, dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karir yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja (Sedarmayanti, 2010:95).

Di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme meletakkan asas umum penyelenggaraan Negara yang baik (*Good Governance*) salah satunya profesionalitas yaitu mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-perundang yang berlaku.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan terlaksana apabila sumber daya aparatur negaranya bersih, beribawa, profesional dan bertanggung jawab.

Menurut Siagian (2000) profesional diukur dari kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesional dalam diri aparat dilihat dari segi :

a. Kreatifitas (*creativity*).

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini

perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila : terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkan secara inovatif; adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan.

b. Inovasi (*innovasi*).

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

c. Responsifitas (*responsivity*)

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

1.3 Karakteristik Profesionalisme

Menurut Mertin Jr (dalam Agung, 2005 :75) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya adalah:

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 dan status sosialnya.

2. *Equity*

Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.

3. *Loyalty*

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

4. *Accountability*

Seriap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

1.3.1 Asas Pokok Profesionalisme

Menurut H. Sumitro Maskun (1997:7) bahwa suatu profesionalisme adalah merupakan suatu bentuk atau bidang kegiatan yang dapat memberikan pelayanan dengan spesialisasi dan intelektualitas yang tinggi. Bentuk atau bidang kegiatan ini dalam mengamalkan prestasinya menjalankan tiga asas pokok, yaitu :

1. Terdapat suatu pengetahuan dasar yang dapat dipelajari secara seksama dan terdapatnya sikap pada seseorang yang menguasai sesuatu teknik yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Keberhasilan yang dicapai oleh suatu profesi, ukuran standarnya adalah bagaimana kita menyelesaikan pelayanan cepat kepada masyarakat dan bukan apa yang dapat dicapai seseorang bagi kepentingan pribadinya.
3. Dikembangkan suatu sistem pengawasan atas usaha dan kegiatan praktis para profesional dalam mengamalkan pengetahuan dan hasil pendidikannya dengan melalui didirikannya himpunan-himpunan atau asosiasi dan diciptakannya berbagai kode etik.

Langkah awal yang harus ditempuh agar seseorang dapat berstatus sebagai profesional adalah mempunyai kemampuan intelektualnya yang cukup, yaitu suatu kemampuan yang berupa mampu untuk mudah memahami, mengerti, mempelajari dan menjelaskan suatu fenomena. Artinya tingkat, derajat, kualitas dan kuantitas profesionalisme di Indonesia dapat dilihat dari berapa banyak dan berapa tingginya kualitas masyarakat intelektual yang ada bagi mendukung profesionalisme tersebut (Maskun, 1997:7).

1.3.2 Usaha-Usaha Pengembangan Profesionalisme

Dalam mengembangkan profesionalisme dalam birokrasi di Indonesia oleh. Sumitro Maskun (1997:7), ada dua aspek yaitu:

1. Aspek pendidikan bagi profesional yaitu suatu bentuk pendidikan yang dapat mempersiapkan para mahasiswa menangani apa yang disebut

pekerja profesional. Jadi terdapat hubungan antara pekerjaan yang dipegang oleh seseorang dengan pendidikan dipilih atau dipersiapkan.

2. Adanya proses rekrutmen terencana, dengan didukung oleh sistem karir dan pengembangannya. Rekrutmen pegawai dalam aparatur birokrasi Indonesia belum benar-benar berorientasi kepada profesional kerja. Hal itu disebabkan karena dalam sistem birokrasi belum secara lengkap dan inovatif tersusun atau terinventarisasi berbagai macam pekerjaan yang jelas ditetapkan membutuhkan atau dijalankan oleh profesi tertentu.

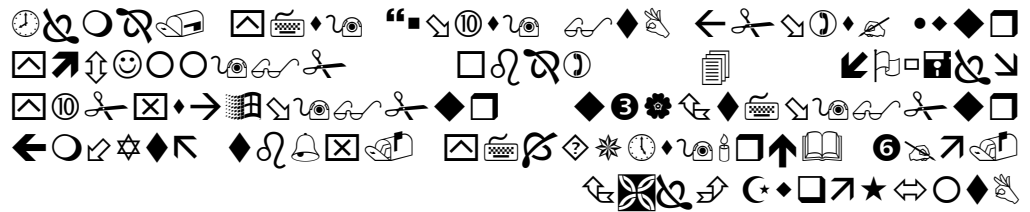
2.4 Pandangan Islam Terhadap Profesionalisme

Ajaran Islam sebagai agama universal sangat kaya akan pesan-pesan yang mendidik bagi muslim untuk menjadi umat terbaik, menjadi khalifah, yang mengatur dengan baik bumi dan seisinya. Pesan-pesan sangat mendorong kepada setiap muslim untuk berbuat dan bekerja secara profesional, yakni bekerja dengan benar, optimal, jujur, disiplin dan tekun.

Masalah profesionalisme juga sangat terkait dengan hak-hak pegawai dalam islam. Jika Allah telah mewajibkan kepada pegawai untuk bekerja dengan cara profesional dan cakap di dalamnya maka baginya memiliki hak. Sehingga menjadikan dirinya memiliki kehidupan yang mulia, kokoh dan kuat. Aspek profesional amat penting bagi seorang pekerja. Maksudnya adalah kemampuan untuk memahami dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prinsipnya (keahlian).Pekerja tidak cukup hanya dengan memegang teguh sifat-sifat amanah, kuat, berahlak dan bertaqwa, namun dia harus pula mengerti dan menguasai benar pekerjaannya. Pekerjaan itu harus dilakukan

berdasarkan kesadaran dan pengetahuan yang memadai. Sebagaimana Firman

Allah dalam Surat Al-Isra ayat 36 :

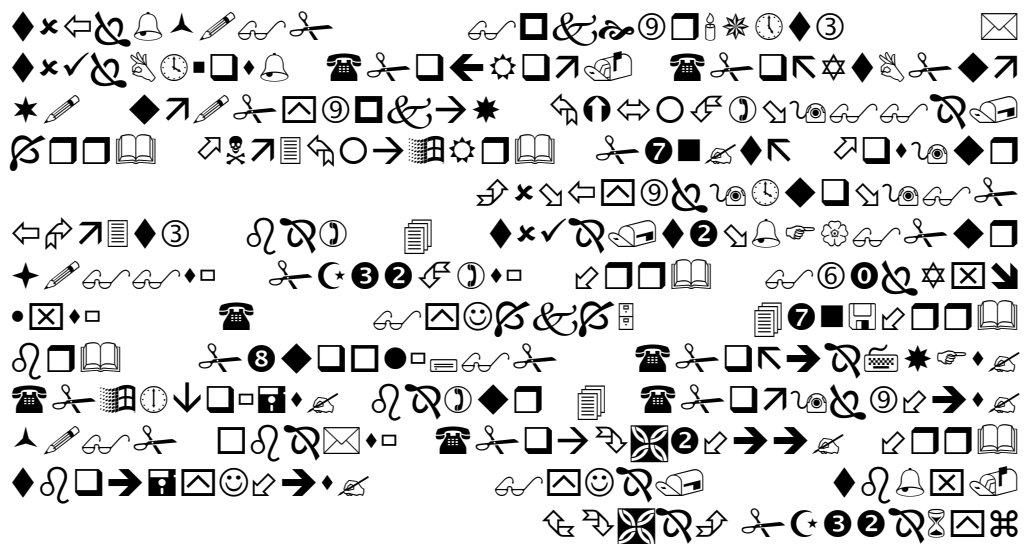


Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya. (QS. Al-Isra 36).

Jadi tanpa adanya profesionalisme atau keahlian, suatu usaha akan mengalami kerusakan dan kebangkrutan. Juga menyebabkan menurunnya kualitas dan kuantitas produksi. Hal ini tentunya jelas akan menyebabkan juga terjadinya kebangkrutan total yang tidak diinginkan.

Etika berprofesi seseorang dalam Al-qur'an terdapat dalam surat An-Nisa ayat 135 :

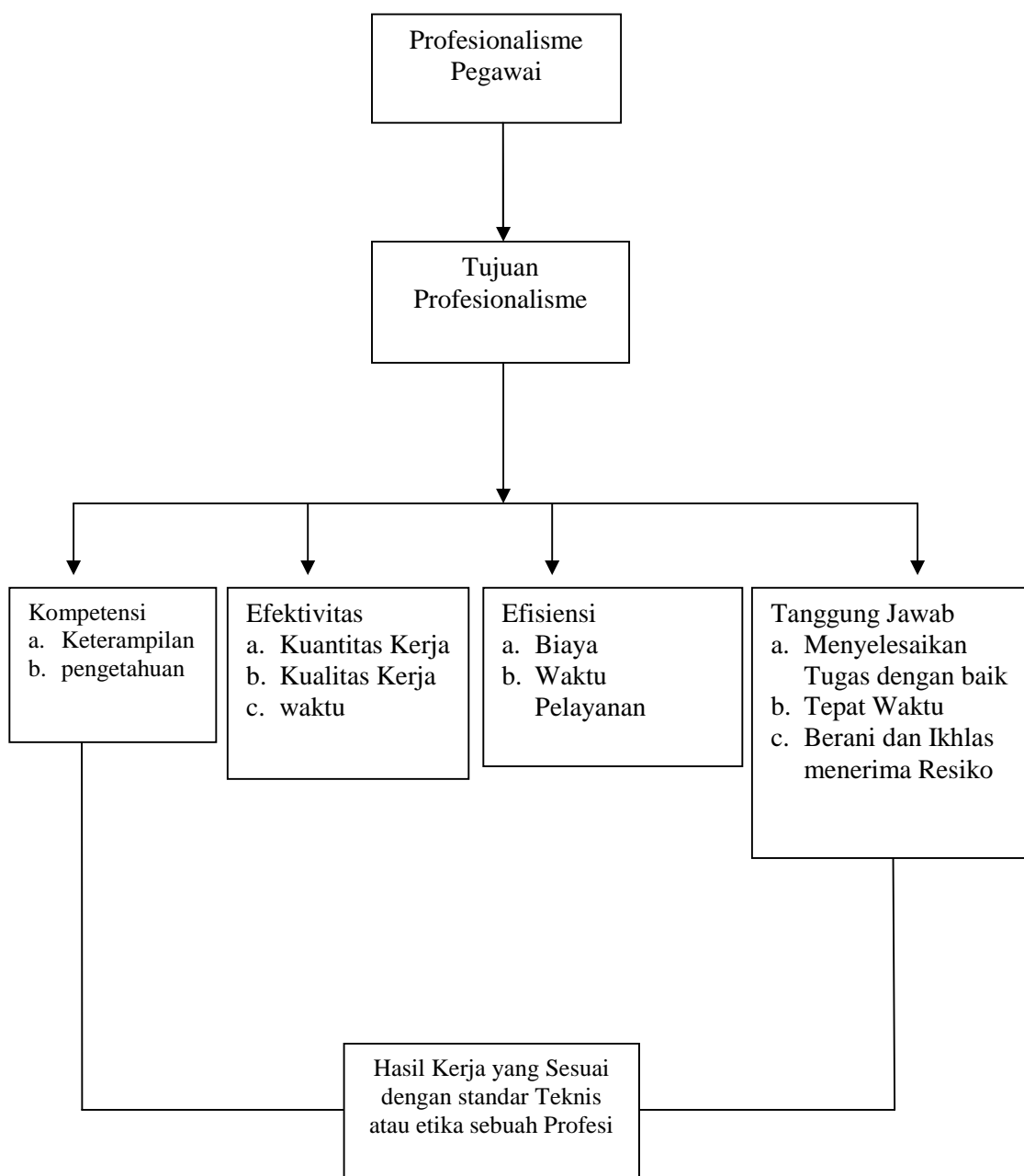
Nisa ayat 135 :



Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi Karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. jika ia

Kaya ataupun miskin, Maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu Karena ingin menyimpang dari kebenaran.dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, Maka Sesungguhnya Allah adalah Maha mengetahui segala apa yang kamu kerjakan.(An-Nisa:135).

2.5 Kerangka Pemikiran



2.6 Penelitian Pendahuluan

Dalam penelitian ini, hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam kerangka berfikir, disamping untuk dapat mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian dan faktor-faktor penting lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk dapat mengembangkan wawasan berfikir peneliti. Dimana peneliti mengambil penelitian sebelumnya yaitu :

Afin Okydiansyah Vidianto Uin Suska Riau yang berjudul Analisis Profesionalisme kerja pegawai pada kantor Dinas Perkebunan Kabupaten Kuantan Singingi. Dari penelitian hampir sama dengan penulis, namun penulis lebih menekankan tentang Analisis Kompetensi Profesionalisme pegawai Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

Ade Rizky Puspitasari 2012 Hubungan Kompetensi di Sistem Prosedur Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja Kota Serang, Penelitian ini membahas tentang kinerja pegawai yang ada di Dinas Tenaga Kerja Sosial Kota Serang.

2.7 Definisi Konsep

Definisi adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak, keadaan, kelompok dan individu yang menjadi

pusat perhatian ilmu sosial. Melalui konsep, peneliti diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi konsep adalah :

- a. 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.
- b. Pegawai adalah orang menjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapat kompensasi (balas jasa) yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu, dimana mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan secara profesional yang diberikan dan berhak memperoleh gaji sesuai dengan perjanjian.

2.8 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2005 : 38). Dari pengertian diatas, maka penulis menetapkan beberapa variabel yang diteliti oleh penulis, yaitu profesionalisme pegawai.

2.9 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa dari variabel tersebut.

Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2010:96) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan

sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektifitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

1. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. (wibowo,2009:110). Indikator dari kompetensi adalah:
 - a. Keterampilan.
 - b. Pengetahuan.
2. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas,waktu) yang telah dicapai. Indikator efektivitas adalah:
 - a. Kuantitas kerja.
 - b. Kualitas kerja.
 - c. Waktu.
3. Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil. Biaya dan kesenangan yang dihasilkan (Herbert A. Simon, 2004 :263). Menurut Agus Dwiyanto, dkk (2008:83) efisiensi dapat ditinjau dari segi:
 - a. Biaya.
 - b. Waktu.
4. Tanggung Jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan

yang dibuatnya (Wahyudi Kumorotomo, 2001 :341). Indikator dari tanggung jawab adalah :

- a. Menyelesaikan tugas dengan baik.
- b. Tepat waktu.
- c. Berani dan ikhlas memikul resiko.

Tabel 1.4 Konsep Operasional Profesionalisme Pegawai

Variabel	Indikator	Sub-Indikator	Skala Pengukuran
Profesionalisme Pegawai (Sedarmayanti 2010)	Kompetensi	a. Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan meoperasikan pekerjaan. - Mempunyai kemampuan dasar yang cermat. b. Pengetahuan <ul style="list-style-type: none"> - Mendengar, merasakan, dan berfikir yang mempunyai sikap yang luas. 	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
	Efektifitas	a. Kuantitas Kerja <ul style="list-style-type: none"> - Meliputi banyaknya kerja dan keadaan yang di dapat atau dialaminya selama bekerja. b. Kualitas Kerja <ul style="list-style-type: none"> - Sikap yang di tunjukkan berupa hasil, kerapian, ketelitian dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan lainnya. c. Waktu <ul style="list-style-type: none"> - Menyelesaikan waktu seefisien 	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

		<p>mungkin, terutama dalam menyelesaikan pekerjaan di kantor.</p>	
	Efisiensi	<p>a. Biaya</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyangkut setiap dana yang dikeluarkan harus tingkat kemanfaatannya. <p>b. Waktu Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ketetapan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses penyelesaian, pengiriman dan menanggapi keluhan. 	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>
	Tanggung Jawab	<p>a. Menyelaksanakan tugas dengan baik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan tugas dengan Tanggung Jawab <p>b. Tepat waktu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pekerjaan dengan tidak ditunda-tunda karna ada urusan lain. <p>c. Berani dan ikhlas memikul resiko</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berani melakukan pekerjaan dengan hati yang tulus dan menerima apapun masalah yang dihadapi. 	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>