

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISA PROFESIONALITAS PEGAWAI  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR CAMAT KECAMATAN RANTAU KOPAR  
KABUPATEN ROKAN HILIR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam  
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**



**OLEH**

**NURHAKIM  
NIM: 11675102376**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA S-1  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2023**



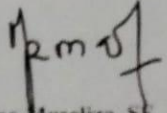
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

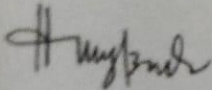
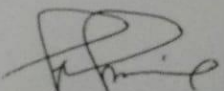
**LEMBAR PERSETUJUAN**

NAMA : NURHAKIM  
 NIM : 11675102376  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA  
 JUDUL SKRIPSI : ANALISA PROFESIONALITAS PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN RANTAU KOPAR KABUPATEN ROKAN HILIR

Disetujui  
 Dosen Pembimbing

  
Virna Museliza, SE., M.Si  
 NIK. 130 712 073

Mengetahui,

DEKAN Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial   <u>Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM</u> NIP. 1970082619999032001	Ketua Jurusan Administrasi Negara   <u>Dr. Khairusyah Purba, S.Sos, M.Si</u> NIP. 19781025 200604 1 002
--	--

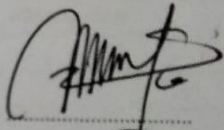
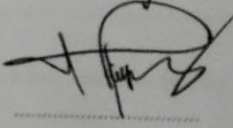

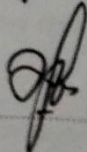
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama	: Nurhakim
Nim	: 11675102376
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi	: Analisa Profesionalitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir
Tanggal Ujian	: Selasa, 26 Juli 2023

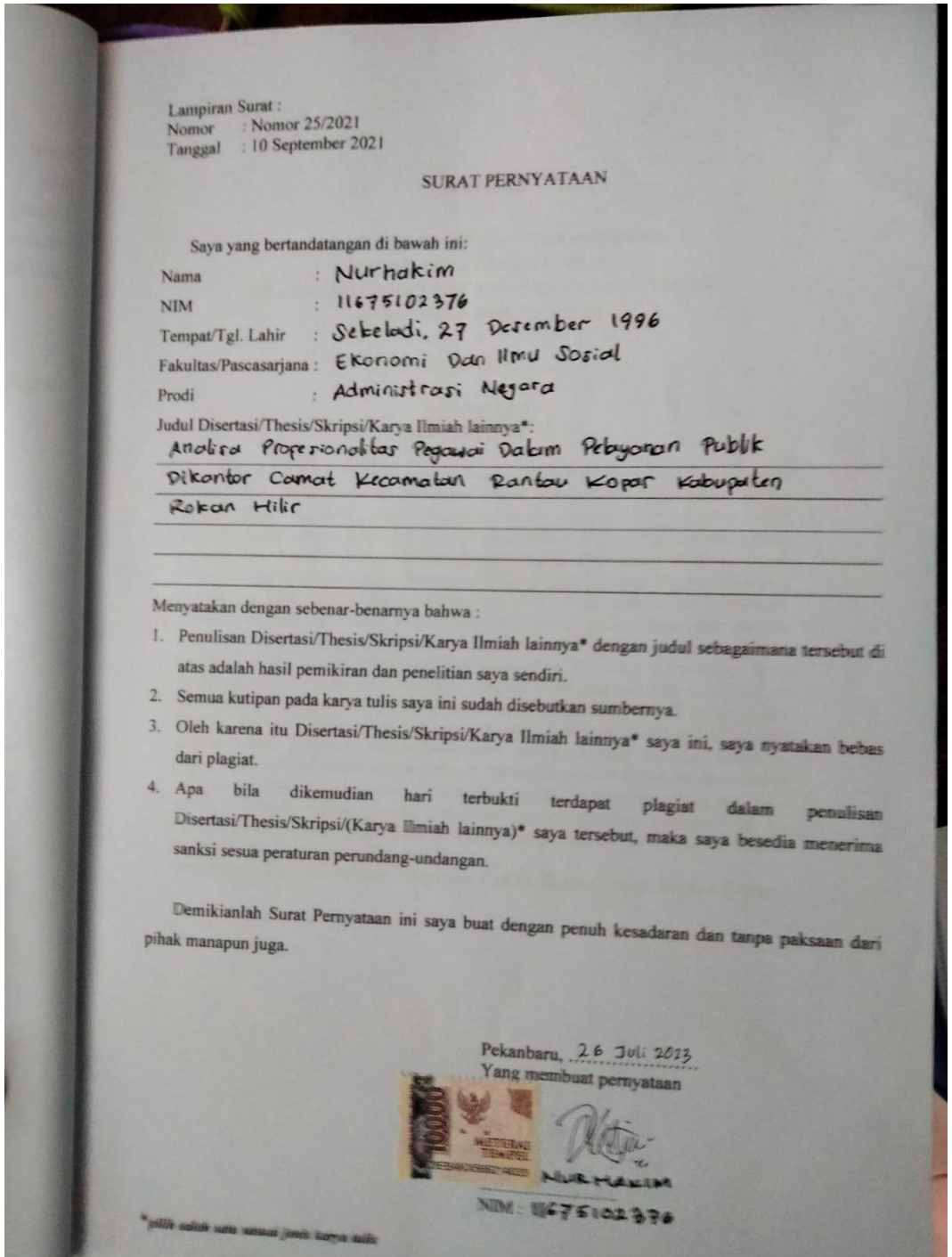
**Tim Penguji**

Ketua penguji <u>Dr. Jhon Afrizal S.HI., MA</u> NIP. 19790911 201101 1 003	
Penguji I <u>Mashuri, MA</u> NIP. 19770721201411 1 002	
Penguji II <u>Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si</u> NIK. 130 712 074	
Sekretaris <u>Zikri Aidilla Syarli, M.Ak</u> NIP. 19940523 202203 2 004	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK****ANALISA PROFESIONALITAS PEGAWAI  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR CAMAT KECAMATAN RANTAU KOPAR  
KABUPATEN ROKAN HILIR****OLEH :****NURHAKIM  
NIM: 11675102376**

*Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana tingkat profesionalitas pegawai dalam Pelayanan Publik, serta untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir tersebut. Penelitian ini termasuk jenis penelitian sosiologis empiris yang bersifat deskriptif kualitatif. Adapun sumber data didapat Penulis dari hasil wawancara, observasi, disertai dokumentasi terkait profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggumpulkan data yang diperoleh dilapangan serta menemukan pemecahan permasalahan. Adapun hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Rantau Kopar telah terlaksana, namun ada beberapa hal/kendala terkait profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik, seperti adanya beberapa pegawai yang tidak mahir dalam bekerja, seringnya terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan surat-surat. Selain itu, aspek kedisiplinan pegawai juga menjadi kendala seperti datang terlambat dan sebagainya, sehingga hal itu mempengaruhi tingkat profesionalitas dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir.*

**Kata Kunci: Professionalitas, Pelayanan Publik, Kantor Camat Rantau Kopar**

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRACT**

**EMPLOYEE PROFESSIONALITY ANALYSIS  
IN PUBLIC SERVICE  
IN THE SUB-DISTRICT OFFICE OF RANTAU KOPAR DISTRICT  
ROKAN HILIR DISTRICT**

*This research was conducted at the Rantau Kopar District Office, Rokan Hilir Regency. This study aims to find out how the level of professionalism of employees in public services, as well as to find out what factors affect the level of professionalism of employees in public services at the Rantau Kopar Sub-district Office, Rokan Hilir Regency. This research includes the type of sociological empirical research that is descriptive qualitative. As for the data sources obtained by the author from interviews, observations, accompanied by documentation related to the professionalism of employees in public services, while the data analysis technique used is a qualitative descriptive analysis technique, namely by collecting data obtained in the field and finding solutions to problems. The results of the analysis from this study indicate that the implementation of public services at the Rantau Kopar Sub-district Office has been carried out, but there are several things/obstacles related to the professionalism of employees in public services, such as the presence of several employees who are not proficient at work, there are frequent delays in the process of servicing letters. In addition, aspects of employee discipline are also obstacles such as arriving late and so on, so that it affects the level of professionalism in public services at the Rantau Kopar Sub-District Office, Rokan Hilir Regency*


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, karunia, kesempatan dan kemampuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “**Analisa Profesionalitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir**”.

Shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kenistaan dan kebodohan ke alam yang penuh dengan kedamaian dan kebaikan yaitu Islam yang kita miliki seperti sekarang ini. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Sarjana S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam menyelesaikan Skripsi Penelitian ini Penulis banyak sekali mendapatkan perhatian, bantuan, bimbingan, motivasi, serta masukan-masukan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua yang selalu mendorong agar skripsi ini terealisasi dengan baik.

Selanjutnya, sebagai penutup penulis ucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau beserta Staf;


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Ibu Dr. Mahyarni, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, beserta Pembantu Dekan I, II dan III;
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan serta masukan serta telah membantu banyak hal dalam skripsi Penulis ini;
5. Bapak/IbuDosen dan Staf Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, yang senantiasa memberikan banyak Ilmu kepada Penulis;
6. Bapak Camat Rantau Kopar yang telah sudi menjadi informan penelitian, serta Staff Pegawai di Kecamatan Rantau Kopar;
7. Bapak SekCam Kecamatan Rantau Kopar yang telah sudi dan meluangkan waktu untuk membantu proses penyelesaian skripsi ini;
8. Sahabat seperjuangan, Mahasiswa/I Jurusan Administrasi Negara angkatan 2017, Sahabat dan teman-teman KKN DR UIN Suska Riau tahun 2021.

Dan sebagai insan yang memiliki keterbatasan serta kekurangan, maka penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan dan penulisannya. Untuk itu, penulis sangat berharap adanya kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan Skripsi selanjutnya. Namun penulis tetap sangat berharap bahwa Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 19 Juli 2023

Penulis

UIN SUSKA RIAU

**Nur Hakim**

**NIM. 11675102376**





## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	12
1.3. Perumusan Masalah.....	12
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>15</b>
2.1. Teori Analisis .....	15
2.2. Pengertian Profesional.....	15
2.3. Pengertian Profesionalisme .....	16
2.4. Pengertian Pegawai .....	21
2.5. Pengertian Pelayanan.....	23
2.6. Definisi Konsep.....	34
2.7. Konsep Operasional.....	35
2.8. Kerangka Berpikir .....	36
2.9. Penelitian Terdahulu.....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	41
3.2. Pendekatan Penelitian.....	41
3.3. Lokasi Penelitian .....	41
3.4. Sumber Data .....	42
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	43
3.6. Informan Penelitian .....	44
3.7. Metode Analisis Data .....	46
<b>BAB IV LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
4.2. Profil Pemerintahan Kec. Rantau Kopar .....	54
4.3. Visi dan Misi Kecamatan.....	58
4.4. Struktur Organisasi Kecamatan.....	59
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Profesionalitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir .....	61
5.2. Faktor Yang Mempengaruhi Profesionalitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hili .....	72
<b>BAB VI.....</b>	<b>75</b>
6.1. Kesimpulan .....	75
6.2. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DOKUMENTASI</b>	



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	<b>: Jenis Pelayanan Pada Kantor Kec. Rantau Kopar .....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 1.2</b>	<b>: Proses Pelayanan Publik di Kec. Rantau Kopar .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 2.1</b>	<b>: Konsep Operasional Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 2.2</b>	<b>: Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 3.1</b>	<b>: Tabel Informan Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4.1</b>	<b>: Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.2</b>	<b>: Jumlah Dusun .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.3</b>	<b>: Tingkat Ekonomi Masyarakat .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.4</b>	<b>: Struktur Organisasi .....</b>	<b>59</b>

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Reformasi yang terjadi pada tahun 1998 telah membawa bangsa Indonesia pada suatu suasana kehidupan yang sarat dengan harapan. Pada tingkat pertama, tuntutan reformasi tertuju pada aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik. Masyarakat menginginkan ada Good Governance dan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pemerintah yang baik itu adalah terwujudnya kebijakan desentralisasi. Masyarakat juga menginginkan adanya pegawai/aparatur pemerintah yang profesional di bidangnya.

Reformasi membawa perubahan dalam semua sector termasuk dalam manajemen pemerintahan, sehingga dibutuhkan penataan sumber daya aparatur yang profesional sehingga akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan optimal jika aparatur/pegawai tidak profesional untuk melakukan visi misi pemerintahan.

Lahirnya UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik merupakan 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 negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public. Selain itu juga di dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdapat dalam pasal 4 yaitu penyelenggaraan pelayanan public diantaranya berazaskan keprofesionalan.

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. Profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut harus mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dengan adanya profesionalisme kerja birokrat ataupun aparatur Pegawai Negeri Sipil harus profesional dalam bekerja sekaligus taat hukum, netral, rasional, demokratis, inovatif mandiri memiliki integritas yang tinggi serta menjunjung tinggi etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam era globalisasi sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah di Indonesia, khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana kemudian dapat menampilkan aparatur pemerintah yang sifatnya profesional, memiliki etos kerja dengan kategori tinggi, keunggulan secara kompetitif, kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas kerja dan fungsinya, dan memenuhi aspirasi masyarakat agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya harus secara optimal guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pentingnya profesionalisme terhadap aparatur sipil negara dalam sebuah birokrasi pemerintahan tentu saja sejalan dengan bunyi Pasal 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menjelaskan bahwa pelaksanaan kinerja aparatur sipil negara harus dilaksanakan atas asas kepastian hukum, profesionalisme, proporsionalitas, keterpaduan, delegasi, netralitas, akuntabilitas, efektif dan efisien, keterbukaan, non diskriminatif, persatuan dan kesatuan, keadilan, kesetaraan dan kesejahteraan.

Pelayanan publik hanya akan dapat diberikan oleh pelayan publik dan dirasakan oleh masyarakat sebagai penggunaannya saat pelayanan itu dikerjakan oleh

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

para pelayan (birokrasi) yang profesional. Profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting sebab tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sudah semakin kompleks, untuk itu dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang prima. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebihcepat, dan mutu yang diberikan relatif lebih baik. (Dwiyanto dan Agus, 2011: 81)

Profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan public ditentukan oleh kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan beban pekerjaan sesuai bidang tugasnya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu dapat dilihat sesuai objek dan bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi apapun dan dalam jangka waktu penyelesaian target pekerjaan yang sudah ditentukan. (Almasdi, 2016: 99). Masyarakat juga pada umumnya sangat berharap agar pelayanan kepada publik lebih berkualitas meskipun harapan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Secara umum, pelayanan umum yang dilakukan oleh para aparatur pemerintah selama ini masih dinilai lambat dan kurang optimal. Situasi seperti ini terjadi karena pelayanan yang diberikan kurang sesuai sehingga seringkali masyarakat diharapkan bisa melayani diri sendiri tanpa harus dilayani oleh aparatur pemerintah. Hal ini dapat berdampak kurang baik terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan yaitu sering tidak tercapainya segala cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kurangnya sistem baru dalam pelayanan,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan terdorongnya pemerintah daerah untuk meningkatkan mutu pelayanan (Sinambela, 2016).

Pelaksanaan otonomi daerah tentunya harus sejalan dengan tingkat profesionalisme pemerintah daerah dan seluruh unsur pegawainya dalam memberikan pelayanan public, baik ditingkat kabupaten/kota, kecamatan maupun pada tingkat desa ataupun kelurahan, karena kabupaten kota merupakan unit yang sangat strategis dalam menentukan keberhasilan pembangunan nasional. Salah satunya adalah di Kabupaten Rokan Hilir, Riau. Seluruh kegiatan pemerintahan yang bersentuhan langsung terhadap pelayanan public kepada masyarakat harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab demi tercapainya pemerintahan yang *Good Governance*. Oleh karena itu, sejatinya Bupati Kabupaten Rokan Hilir telah mengeluarkan beberapa kebijakan dan aturan terkait pelayanan publik.

Dalam Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir. Didalam Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa Kecamatan merupakan unsur perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan otonomi daerah dan pembantuan di kecamatan. Selanjutnya, dalam Peraturan Bupati Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam Pasal 1 ayat (6) dijelaskan bahwa Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Selanjutnya, Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas peraturan daerah nomor 4 tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang mana dijelaskan pada pasal 148A:

- (1) Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya;
- (2) Pengurusan dan penerbitan dokumen dimaksud pada ayat (1) yang melaporkan sebelum batas waktu sejak terjadinya peristiwa penting kependudukan;
- (3) Dan setiap orang atau penduduk dikenakan sanksi berupa denda apabila melampaui batas waktu pelaporan peristiwa kependudukan dijelaskan pada pasal 153 ayat (4).

Pentingnya prinsip profesionalisme dalam pelayanan publik kepada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas Pemerintah Kecamatan Rantau Kopar untuk menyelenggarakannya. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus-menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah.

Dibawah ini akan dijelaskan beberapa jenis pelayanan public, serta alur atau proses dalam pelayanan di Kantor Camat Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun jenis dan bentuk pelayanan publik yang ada pada Kantor Camat

Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir secara umum yaitu :

**Tabel 1.1**  
**Jenis Dan Bentuk Pelayanan Pada Kantor**  
**Camat Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir**

No	Jenis pelayanan	Bentuk urusan	Jumlah		
			2019	2020	2021
Administrasi kependudukan	Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP)	2237	1606	600	
	Surat keterangan kartu keluarga (KK)	2237	1606	1373	
	Surat keterangan akte kelahiran	1442	618	1123	
	Surat pindah	169	199	180	
Surat rekomendasi perizinan	Surat izin tempat usaha (SITU)	78	164	87	
	Surat izin mendirikan bangunan (IMB)	18	17	8	
	Surat izin usaha perdagangan (SIUP)	12	30	24	
	Surat izin gangguan (HO)	9	25	11	
	izin berkantor	17	19	16	
Surat keterangan	Surat keterangan ganti rugi (SKGR)	1216	1791	1185	
	Surat keterangan tanah	376	221	145	

*Sumber data: Kantor Camat Rantau Kopar Tahun 2021*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara umum adapun persyaratan dalam pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Domisili Usaha/Perusahaan, Akte Kelahiran adalah sebagai berikut :

- 1. Untuk Pengurusan Kartu keluarga (KK)**
  - a. Surat Pengantar dari Ketua Rukun Tetangga (RT)
  - b. Surat Keterangan lahir,/akta kelahiran, Rapor dan Ijazah
  - c. Surat pengantar dari Desa/Kepenghuluan
  - d. Surat pengantar dari Camat
- 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)**
  - a. Surat Pengantar dari ketua Rukun Tetangga (RT)
  - b. Foto copy kartu keluarga (KK)
  - c. Pengantar dari Desa/Kepenghuluan
  - d. Surat pengantar dari Camat
- 3. Surat Keterangan Domisili Usaha/Perusahaan**
  - a. Surat Pengantar dari Ketua Rukun Tetangga (RT)
  - b. Foto Copy KTP dan KK Pemilik Usaha
  - c. Akte Pendirian
  - d. Surat pengantar dari Camat
- 4. Akta Kelahiran**
  - a. Surat pengantar dari Rukun Tetangga (RT) setempat
  - b. Surat pengantar dari lurah
  - c. Foto copy kartu keluarga (KK)
  - d. Surat keterangan kelahiran dari Bidan/Dokter
  - e. Foto copy Surat Nikah atau Akta Perkawinan
  - f. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Orang Tua
  - g. Foto copy Kartu Tanda Penduduk 2 (dua) orang saksi
  - h. Surat pengantar dari Camat
- 5. Surat Izin Tempat Usaha**
  - a. Foto copy Kartu Tanda Penduduk ( 1 lembar )
  - b. Materai Rp. 6000 ( 3 lembar )
  - c. Pas photo warna 3x4 ( 3 lembar )
  - d. Foto copy bukti pembayaran pajak ( 1 lembar )
  - e. Asli rekomendasi Kepala Desa/ Lurah
  - f. Foto copy SPPT PBB P-2 atau bukti pembayaran SPPT-PBB P-2 (1 lembar )

Setiap Petugas pelayanan dalam pengurusan KK, KTP dan lain-lain kepada masyarakat harus berupaya menempatkan fungsi pembinaan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku khususnya dalam rangka mewujudkan perannya dalam membina masyarakat dalam pengurusan. Selain itu,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

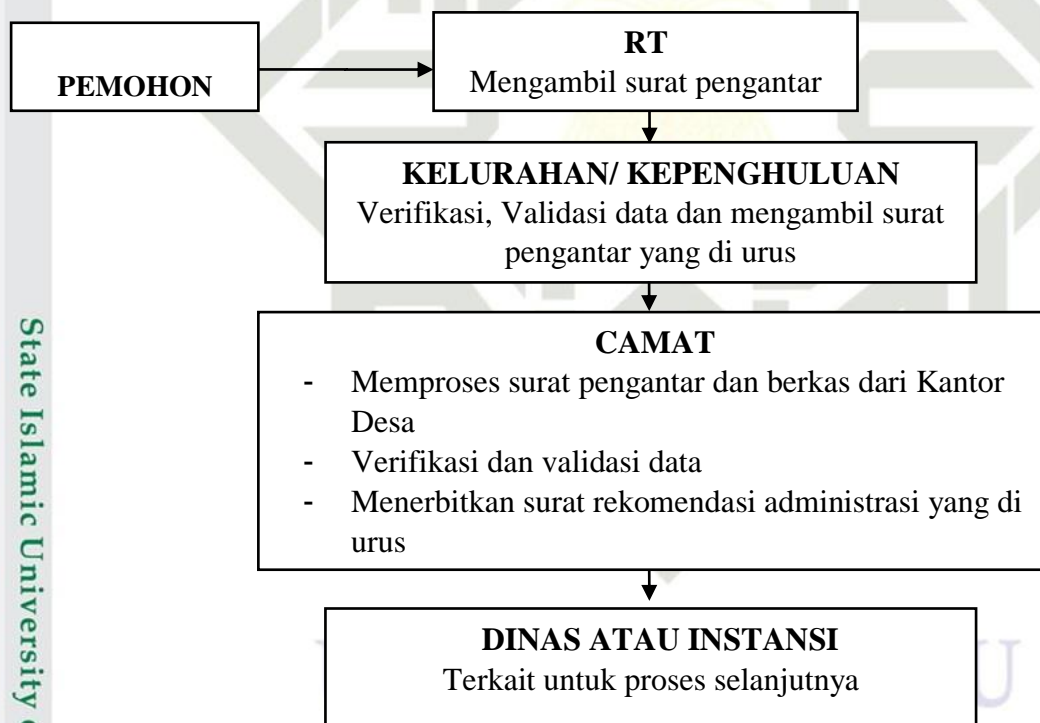
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prosedur yang akan dijelaskan kepada masyarakat harus benar-benar transparan, terutama yang menyangkut biaya, baik pada tingkat camat, agar tidak terjadi kesalahan pahaman dari masyarakat yang sedang berurusan, sehingga mereka merasa benar-benar puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan baik di tingkat kelurahan maupun ditingkat camat.

Selain itu, dibawah ini merupakan bagan atau alur dari proses pelayanan publik yang ada dikantor Camat Rantau Kopar, Kab. Rokan Hilir, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Proses Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rantau Kopar**  
**Kabupaten Rokan Hilir**



*Sumber Data : Kantor Camat Rantau Kopar Tahun 2021*

Berdasarkan pada klasifikasi dan kebutuhan masyarakat yang ada di Kecamatan Rantau Kopar, pelayanan publik terhadap masyarakat terdiri atas pelayanan barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.

Beberapa fenomena yang terjadi antara lain adalah kecenderungan pelayanan yang lambat terhadap masyarakat dan kurangnya kesadaran masyarakat. Dalam hal ini kesadaran masyarakat yang dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan. Adapun yang tertulis dipapan pengumuman bahwa suatu surat edaran yang diberikan Bupati kepada setiap camat untuk memberi tahu kepada setiap Kepala Desa maupun masyarakat supaya bisa mengurus E-KTP. Namun pada kenyataannya informasi tersebut belum terealisasi dengan menyeluruh sehingga masyarakat bingung dalam melakukan proses pelayanan dalam tata cara pembuatan E-KTP seumur hidup. Kemudian ada surat edaran dari Bupati tentang kedisiplinan, namun pada kenyataannya pada saat penulis melakukan pemantauan atau observasi dilapangan kedisiplinan itu belum berjalan dengan semestinya walaupun sudah ada surat edaran yang tertera dipapan pengumuman, kemudian adapun pegawai yang datang kekantor tidak pada waktu yang telah ditentukan.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil Pra-survey dan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka Penulis mendapatkan kesimpulan awal adanya indikasi-indikasi masalah terkait profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di Kantor Camat Rantau Kopar, Kab. Rokan Hilir, hal ini dapat di lihat dari indikator-indikator masalah sebagai berikut:

1. Adanya indikasi kurangnya profesionalitas dan kualitas kerja dari para pegawai, seperti kurang telitnya dalam persyaratan pengurusan surat-surat seperti dalam hal pengurusan E-KTP, pengurusan Surat Tanah dan lain-lain. Secara tidak langsung masalah yang muncul tersebut akan menghambat proses pembuatan surat, cepat atau lambatnya pembuatan surat izin dan akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh pihak masyarakat.
2. Adanya indikasi Kurangnya rasa tanggung jawab sering menunda pekerjaan yang diberikan, kondisi ini menyebabkan terjadinya ketidaktepatan waktu dalam pemberian pelayanan.
3. Adanya indikasi bahwa tidak adanya pembagian tugas-tugas yang jelas untuk pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rantau Kopar, sehingga sering kali terjadi saling lempar tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal itu tentunya akan berpengaruh pada profesionalisme para pegawai dalam pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan Rantau Kopar.

Untuk dapat memudahkan dalam penelitian ini dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data ke dalam penulisan skripsi maka saya merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: **Analisa Profesionalitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir.**



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan menghindari meluasnya kajian penelitian, maka Penulis perlu menetapkan batasan masalah yang dikaji dalam penelitian ini. Adapun batasan masalah yang dikaji dalam Penelitian ini adalah terfokus pada kajian “Analisa Profesionalitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir”.

### 1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka Penulis menetapkan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah Analisis tingkat profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir ?
- b. Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi tingkat profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir?

### 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui bagaimana tingkat profesionalitas pegawai dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir.

**B. Manfaat Penelitian**

- a. Pertama, adalah sebagai bahan masukan bagi pihak Pemerintah di Kabupaten Rokan hilir, khususnya pelayanan publik pada Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Kedua, Sebagai bahan tambahan dan menambah pengetahuan serta wawasan untuk Penulis dan pihak lainnya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Ketiga, yaitu sebagai bahan informasi dan referensi bagi pihak lain yang ingin meneliti masalah yang sama dengan penelitian ini.

**1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan penjelasan yang berisikan bab demi bab dalam laporan sebuah penelitian, adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini Penulis akan menjelaskan dan mendeskripsikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini Penulis akan menjelaskan landasan teori serta kerangka pemikiran terkait substansi penelitian. Landasan teori merupakan alur



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

logika atau penalaran, atau seperangkat konsep, defenisi, dan proporsi yang disusun secara sistematis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini Penulis akan menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, Jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data.

**BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada Bab ini Penulis akan menjelaskan tentang profil dan gambaran umum terkait lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian, dalam hal ini yaitu di Kantor Camat Kec. Rantau Kopar, Kab. Rokan Hilir

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini Penulis akan membahas dan menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan Peneliti berdasarkan data dan fakta yang ditemukan dilapangan dengan menggunakan metode analisis yang telah ditentukan terkait profesionalisme kinerja pegawai dalam pelayanan publik di kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir.

**BAB VI: PENUTUP**

Pada bab ini Penulis akan menyampaikan beberapa poin kesimpulan dan dilanjutkan dengan memberikan saran-saran tentang skripsi.

**DAFTAR PUSTAKA**


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### 2.1. Teori Analisis

Menurut Sugiyono, (2007:26) salah satu bentuk analisis adalah merangkum sejumlah data besar data yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan. Kategorisasi atau pemisahan dari komponen-komponen atau bagian-bagian yang relevan dari seperangkat data juga merupakan bentuk analisis untuk membuat data-data tersebut mudah diatur. Semua bentuk analisis berusaha menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasilnya dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan cara yang singkat dan penuh arti. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI, (2002:43) analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagian dan penelahan atas bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut Komaruddin, (2001:53) analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan terpadu. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah penguraian suatu masalah untuk dapat diungkapkan secara lebih jelas dan terperinci dalam pencapaian tujuan dan menguraikan masalah.

#### 2.2. Pengertian Profesional

Menurut Kurniawan, (2005:67) Profesional adalah Pekerja yang menjalankan profesi. Setiap profesional berpegang pada nilai moral yang

mengarahkan dan mendasari perbuatan luhur. Dalam melakukan tugas profesi, para profesional harus bertindak objektif, artinya bebas dari rasa malu, sentimen, benci, sikap malas dan enggan bertindak. Dengan demikian seorang professional jelas harus memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui sebuah proses pendidikan maupun pelatihan yang khusus, dan disamping itu pula ada unsur semangat pengabdian (panggilan profesi) didalam melaksanakan suatu kegiatan kerja. Hal ini perlu ditekankan benar untuk membedakannya dengan kerja biasa (*occupation*) yang semata bertujuan untuk mencari nafkah dan/ atau kekayaan materiil duniawi. Tiga watak kerja seorang Profesional adalah :

- a) Kerja seorang profesional itu beritikad untuk merealisasikan kebajikan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dan oleh karenanya tidak terlalu mementingkan atau mengharapkan imbalan upah materiil.
- b) Kerja seorang profesional itu harus dilandasi oleh kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, eksklusif dan berat.
- c) Kerja seorang profesional diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral harus menundukkan diri pada sebuah mekanisme kontrol berupa kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama didalam sebuah organisasi profesi.

Sifat – sifat pelaku profesi:

- a) Menguasai ilmu secara mendalam dalam bidangnya
- b) Mampu mengonversikan ilmu menjadi keterampilan
- c) Selalu menjunjung tinggi etika dan integritas profesi (Kurniawan, 2005:67-68).

## 2. Pengertian Profesionalisme

Menurut Siagian, (2009:63) profesionalisme adalah, "Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan." Selanjutnya Sedarmayanti, (2004:57) mengungkapkan bahwa

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

"Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan." Sedangkan Atmosoeperto dalam Kurniawan, (2005:74), menyatakan bahwa "Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisamelakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu." Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi public menurut Kurniawan, (2005:79) digambarkan sebagai, "Bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah *resposivitas*," Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif serta mampu secara cepat dan tepat menanggapi aspirasi masyarakat dan perubahan lainnya sehingga memuaskan masyarakat.

### 3.1. Indikator Profesionalisme Kerja

Ada beberapa teori yang disampaikan oleh para ahli terkait indikator profesionalisme kerja yaitu sebagai berikut:

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

parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Adapun ukuran profesionalisme menurut Sedarmayanti ada 3 yaitu sebagai berikut :

1. Kompetensi;
2. Efektivitas;
3. Efisiensi;
4. Bertanggungjawab.

Dari pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwasanya seseorang dapat dikatakan profesional adalah ketika orang tersebut memiliki kompetensi yang memadai dalam pekerjaan dan mampu menjalankan pekerjaannya sesuai dengan standar teknis atau etika suatu profesi. Profesionalitas juga dapat diartikan sebagai kemampuan personal untuk merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut. Terpenuhinya persyaratan dasar yaitu tersedianya sumber daya yang handal, pekerjaan yang telah terprogram baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang mendukung.

Menurut *Martin Jr*, (dalam Thoha, 2001:75) karakteristik profesionalisme aparatur yang menjadi indikator profesionalisme kerja pegawai, mencakup:

#### **Kemahiran Dalam Mempergunakan Peralatan.**

Kemahiran merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan atau kemahiran pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengerjakan tugas dan bagiannya. Adapun aspek-aspek profesionalisme dapat menambah pemahaman terhadap profesionalisme yaitu:

1. **Aspek potensial**, Setiap tenaga kerja tentunya memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang dapat dikembangkan dan terus berkembang
2. **Aspek profesionalisme**, Setiap pegawai memiliki keahlian yang berbeda dari orang lain tergantung bidangnya masing-masing. Hal ini menyebabkan seseorang terus meningkatkan keahliannya agar bisa bekerja lebih handal.
3. **Aspek fungsional**, Para pegawai melaksanakan pekerjaannya yang didasarkan pada hasil tepat guna, artinya bekerja sesuai tugas dan fungsinya.
4. **Aspek operasional**, Setiap pegawai dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kerja yang ditekuninya.
5. **Aspek personal**, Setiap pegawai harus memiliki sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya.
6. **Aspek produktifitas**, Setiap pegawai harus memiliki motof kerja dan prestasi baik kualitas maupun kuantitas.

#### b) Kesiapan

Kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan publik. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

#### Tanggung Jawab Dalam Pelayanan

Tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi publik secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### Disiplin

Secara teoritis loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai mampu menaati peraturan-peraturan yang ada, kemampuan pertanggung jawaban tugas pekerjaan dan daya tanggap.

### Sikap pegawai

Setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan, sikap dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu. Sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan serta dalam komunikasi dengan baik dalam arti memberikan informasi kepada publik dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan publik.

Oleh karena itu, berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut di atas, maka Penulis akan menggunakan Teori profesionalisme menurut pendapat Martin J.R untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

### 2.3.2. Ciri-Ciri Profesionalisme

Menurut Kurniawan, (2005:74), ada 4 ciri-ciri profesionalisme, yaitu:

- a) Memiliki keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.
- b) Memiliki ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
- c) Memiliki sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
- d) Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

### 2.4 Pengertian Pegawai

Didalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan manusia yang melaksanakan kerja tersebut. Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditetapkan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut kearah yang telah ditetapkan. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef, (2000:5) yang mengatakan bahwa, “Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta”.

Selanjutnya Musanef memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah, “Mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Widjaja (2006:15) mengatakan bahwa, “Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maupun dalam badan-badan usaha”. Selanjutnya Widjaja, (2006:113) berpendapat bahwa, “Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi)”.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan baik di organisasi swasta maupun organisasi pemerintahan dan mendapat imbalan balas jasa berupa gaji dan tunjangan. Pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintahan maupun swasta karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

Pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang bermanfaat untuk tercapainya tujuan organisasi. Karena tanpa kemampuan dan keterampilan pegawai sebagai pelaksana pekerjaan maka alat-alat dalam organisasi tersebut akan merupakan benda mati dan waktu yang dipergunakan akan terbuang dengan percuma sehingga pekerjaan tidak efektif. Dari beberapa definisi pegawai yang telah dikemukakan para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa istilah pegawai mengandung pengertian sebagai berikut:

- 1) Menjadi anggota suatu usaha kerja sama (organisasi) dengan maksud memperoleh balas jasa atau imbalan kompensasi atas jasa yang telah diberikan.
- 2) Pegawai di dalam sistem kerja sama yang sifatnya pamrih.

- 3) Berkedudukan sebagai penerima kerja dan berhadapan dengan pemberi kerja (majikan).
- 4) Kedudukan sebagai penerima kerja itu diperoleh setelah melakukan proses penerimaan.
- 5) Akan mendapat saat pemberhentian (pemutusan hubungan kerja antara pemberi kerja dengan penerima kerja) hanya dijelaskan mengenai perincian Pegawai Negeri Sipil.

## 2.5 Pengertian Pelayanan

Pada perusahaan jasa, pelayanan yang diberikan adalah "*produk*", oleh karena itu kegiatan merancang pelayanan lebih abstrak (kabur) dibandingkan dengan kegiatan merancang produk. Yamit, (2002:95) mengemukakan bahwa:

"Pelayanan bukanlah sesuatu yang dapat diraba, selain itu pelayanan tidak dapat disimpan dan ditambahkan untuk memberikan pelayanan dimasa yang akan datang. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lainnya, menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, Menurut Aritonang, (2005:26) pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, andal dapat dipercaya, bertanggungjawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memberikan janjinya. Menurut Barata, (2004:9) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Sedangkan menurut Kotler, (2003:73) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapatkan melalui suatu aktifitas atau kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak yang membutuhkan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

### 2.5.1. Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *pubic service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan. Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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 di sediakan oleh pelayanan publik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selanjutnya menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

**2.5.2. Asas Pelayanan Publik**

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### 2.5.3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (Dalam buku Agus Fanar, 2009:56)

### 2.5.4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). (Dalam Damartaji Arisutha, 2005:18)

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik ESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006: 8):

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; dan
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima disektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S, 2006:8).

### 5.5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik 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. Dalam Pasal 14 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;



- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik penyelenggaran berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
- m. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010:160-163), tugas pemerintah yang

utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara mandiri, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan rakyat menjadi konsumen.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu, kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat.

### 2.5.6. Konsep Pelayanan Prima

Program pelayanan kepada masyarakat dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa sehingga sekarang pelayanan menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi untuk memenangkan persaingan. Konsep kepedulian perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan kepada pelanggan didasarkan pada pemahaman mengenai pentingnya peranan pelanggan dalam kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi atau perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen merupakan sesuatu hal yang sangat berharga dimana dalam kenyataannya tidak ada satupun organisasi, terutama perusahaan yang mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya.

Kepedulian terhadap pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan yang baik yang disebut sebagai pelayanan prima (*Service Excellence*). Menurut Barata (2004:27), Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Pola pelayanan prima berdasarkan konsep A-3, yaitu: Attitude (sikap), Attention (perhatian), dan Action (tindakan). Berikut penjelasan dari ketiga komponen yang nantinya akan dijadikan indikator:

### 2.5.6.1. *Attitude* (sikap)

Menurut W.J Thomas dikatakan bahwa sikap adalah suatu kesadaran individu yang menentukan perbuatan-perbuatan nyata ataupun yang akan mungkin akan terjadi di dalam kegiatan-kegiatan sosial. Selanjutnya Eagly dan Himmerflab (dalam Barata,2004:208) menyatakan bahwa, “Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama dan ditujukan kepada orang, ide, objek dan kelompok orang tertentu”. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek kognitif).

Menurut Barata (2004:212), pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, antara lain meliputi:

- a. Melayani pelanggan dengan penampilan yang serasi, Penampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang ditonjolkan secara fisik dengan memadukan keadaan sosok diri, citra diri, mode, dan kepantasan atau kepatutan. Penampilan serasi biasanya berhubungan dengan keselarasan atau harmoni antara sosok diri seseorang dengan “keharusan” atau “kebiasaan” atau “kepatutan” dalam berbusana dan berhias.
- b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, Berpikir positif (*positive thinking*) adalah pola pikir yang tidak dipengaruhi oleh praduga buruk, segala sesuatu dihadapi dengan rasional. Pola pikir

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

positif didasarkan atas logika yang sehat. Dalam menghadapi para pelanggan, kita harus selalu berpikir secara positif karena kita tahu bahwa pelanggan adalah salah satu penunjang (*stakeholder*) kelangsungan berdirinya perusahaan atau organisasi. Kita tidak boleh bersikap apriori (buruk sangka), mencari kelemahan, dan memanfaatkan kelemahan pelanggan.

- c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai, Menghargai adalah sikap “memanusiakan” dan “menempatkan” diri pelanggan sebagai orang yang paling penting bagi kelangsungan hubungan antara organisasi atau perusahaan dengan mereka. Sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan.

#### 2.5.6.2. *Attention* (perhatian)

Menurut Barata (2004:230), perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya atau dengan kata lain perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya (Barata, 2004:32).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.5.6.3. Action (tindakan)

Barata (2004:272) mengemukakan bahwa, “Tindakan (*action*) adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu”. Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud dengan tindakan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik, yang tentunya akan dapat dicapai bila didalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian (*attention*) yang ditunjang oleh kemampuan melayani (*service ability*) dan tampilan layanan (*service appearance*) yang baik.

## 2.6. Definisi Konsep

dibawah ini akan dijelaskan beberapa pengertian umum terkait substansi penelitian, yaitu sebagai berikut:

- a. **Analisis**, analisis adalah penguraian suatu masalah untuk dapat diungkapkan secara lebih jelas dan terperinci dalam pencapaian tujuan dan menguraikan masalah.
- b. **Profesionalisme**, Profesionalisme atau profesionalitas adalah kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif serta mampu secara cepat dan tepat menanggapi aspirasi masyarakat dan perubahan lainnya sehingga memuaskan masyarakat.

- c. **Pegawai**, pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan baik di organisasi swasta maupun organisasi pemerintahan dan mendapat imbalan balas jasa berupa gaji dan tunjangan.
- d. **Pelayanan Publik**, Pelayanan publik adalah pelayann yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

## 2.7. Konsep Operasional

**Tabel 2.1**  
**Konsep Operasional Penelitian**

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Analisa Profesionalitas Pegawai dalam Pelayanan Publik. Menurut <i>Teori Martin J.P</i> , (dalam <i>Thoha, 2001:75</i> )	1. Kemahiran	- Tingkat kemampuan atau kemahiran pegawai - Pegawai memiliki keahlian yang berbeda dari orang lain tergantung bidangnya masing-masing - Pegawai dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya - pegawai harus memiliki moto kerja dan prestasi
	2. Kesiapan	- Kesiapan seluruh pegawai untuk senantiasa siap memberikan pelayanan tanpa ada permasalahan apapun.
	3. Tanggung Jawab	- Memberika pelayanan sesuai urutan waktunya - bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	4. Disiplin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku</li> <li>- Pegawai mampu menaati peraturan-peraturan yang ada, kemampuan pertanggung jawaban tugas pekerjaan dan daya tanggap</li> </ul>
	5. Sikap Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan serta dalam komunikasi dengan baik</li> </ul>

*Sumber: Teori Martin J.R, (dalam Thoha,2001:75))*

## 2.8 Kerangka Berpikir

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Dies Wijayanti (2021), dengan judul **“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi”**.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi, mengetahui faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik tidak berjalan dengan baik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi. Adapun hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public sebesar 62,2% sisanya 38.8 % dipengaruhi variable lain. Selain itu, Faktor menghambat kinerja pelayanan publik tidak berjalan baik di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi. Pertama, lemahnya SDM yang belum maksimal. Kedua, lemahnya inisiatif kerja. Ketiga, kurangnya sarana dan prasarana. Keempat, lemahnya anggaran. Dan kelima, lemahnya koordinasi yang mengakibatkan menurunnya kinerja pelayanan publik.

Selanjunya, adapun perbedaan antara rencana Penelitian yang akan dilakukan oleh Penulis dengan penelitian tersebut diatas adalah: (1) Penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan rencana penelitian yang akan dilakukan oleh Penulis ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif. (2) Adapun tujuan penelitian tersebut diatas adalah untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

profesionalisme kinerja pegawai, sedangkan tujuan rencana penelitian yang akan dilakukan Penulis ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat profesionalitas serta factor apa saja yang mempengaruhi profesionalitas kinerja pegawai dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir. (3) Lokasi penelitian tersebut diatas dilaksanakan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi, sedangkan lokasi rencana penelitian yang akan dilakukan Penulis ini berlokasi di Kantor Camat Kec. Tanah Putih, Kab. Rokan Hilir.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Waode Maghira Rahmayanti Syafaat (2021) Dengan Judul **“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Keandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di KPP Pratama Baubau”**. Tujuan dari penelitian diatas adalah untuk mengetahui pengaruh equality, equaty, loyalty, dan accountability pegawai terhadap keandalan dalam kualitas pelayanan publik. Adapun hasil dari penelitian ini adalah bahwa diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,286 yang dinyatakan memiliki tingkat hubungan rendah antara variabel bebas dan variabel terikat, juga ditemukan nilai koefisien determinan sebesar 8,17% atas pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil ini didasari dengan menggunakan empat dimensi profesionalisme menurut Martin Jr. yakni equality, equity, loyalty, dan accountability, serta dimensi keandalan dalam kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, adapun perbedaan antara rencana penelitian yang akan dilakukan oleh Penulis dengan penelitian sebelumnya adalah: (1) Penelitian

sebelumnya menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif, sedangkan rencana penelitian yang akan dilakukan oleh Penulis ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif. (2) Adapun tujuan penelitian sebelumnya yaitu mengkaji tentang pengaruh dan korelasi antara profesionalisme dan pelayanan public, sedangkan tujuan rencana penelitian yang akan dilakukan Penulis ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat profesionalitas serta faktor apa saja yang mempengaruhi profesionalitas kinerja pegawai dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir. (3) Adapun lokasi penelitian sebelumnya dilaksanakan di Kantor KPP Pratama Baubau, sedangkan lokasi rencana penelitian yang akan dilakukan Penulis ini berlokasi di Kantor Camat Kec. Tanah Putih, Kab. Rokan Hilir.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Bruno Agustio Hadyono Kabhe (2022), dengan judul **“Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya”**. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukolilo, Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah Setelah peneliti melakukan penelitian terkait pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya, didapatkan hasil bahwa profesionalisme kerja memberi pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya, adapun perbedaan antara rencana penelitian yang akan dilakukan oleh Penulis dengan penelitian sebelumnya adalah: (1) Metode: Penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif, sedangkan rencana penelitian yang akan dilakukan oleh Penulis ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif (2) Tujuan: Penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh profesionalisme pegawai dalam pelayanan public, sedangkan tujuan rencana penelitian yang akan dilakukan Penulis ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat profesionalitas serta faktor apa saja yang mempengaruhi profesionalitas kinerja pegawai dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir. (3) Lokasi: penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Camat Sukolilo, Surabaya, sedangkan lokasi rencana penelitian yang akan dilakukan Penulis ini berlokasi di Kantor Camat Kec. Tanah Putih, Kab. Rokan Hilir.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Maryani (2022), dengan judul **“Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Pangandaran”**.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Pangandaran. Selanjutnya, hasil dari penelitian ini adalah Berdasarkan hasil penelitian bahwa profesionalisme kerja pegawai dalam pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangandaran masih kurang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

optimal. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi untuk meningkatkan profesionalisme pegawai berupa kurangnya keinginan pegawai untuk membuka jendela informasi, kemampuan sumber daya manusia pegawai yang kurang memadai dan kurang dapat mengatur waktu kerja.

Selain itu, adapun perbedaan antara rencana penelitian yang akan dilakukan ini dengan penelitian sebelumnya adalah: (1) Metode : ada perbedaan dalam hal metode Penelitian terkait variabel informan penelitian, Penelitian sebelumnya berjumlah 10 orang, sedangkan rencana penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan jumlah informan sebanyak 22 orang. (2) Lokasi: Penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Pangandaran, sedangkan lokasi rencana penelitian yang akan dilakukan Penulis ini berlokasi di Kantor Camat Kec. Tanah Putih, Kab. Rokan Hilir.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan terkait beberapa penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas, maka jelas ada beberapa perbedaan baik dari aspek metode penelitian, tujuan penelitian, serta lokasi penelitian dll, terhadap rencana penelitian yang akan dilakukan oleh Penulis.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis dan Sifat Penelitian

Adapun Penelitian yang dilaksanakan oleh Penulis ini termasuk pada jenis penelitian sosiologis empiris yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengertian penelitian sosiologis empiris menurut Sugiyono (2017:90) adalah suatu metode pengamatan yang dilakukan menggunakan indra manusia. Sehingga hasilnya, metode yang digunakan tadi juga bisa diketahui dan diamati oleh orang lain yang ingin melakukannya

#### 3.2. Pendekatan Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian menggambarkan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta didasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang di temukan di lapangan.

Didalam penelitian ini juga terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan mengimplementasikan kondisi-kondisi yang terjadi dan bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini. Penelitian ini juga hanya mendeskripsikan informasi yang ada secara objek (Sugiyono dalam Harbani Pasolong, 2013;75-6)

#### 3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Rokan Hilir yaitu di Kantor Camat Rantau Kopar. Adapun alasan Penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut

adalah bahwa Rantau Kopar merupakan salah satu kecamatan yang baru dimekarkan di Kabupaten Rokan Hilir, sehingga menarik untuk dipahami bagaimana kualitas pegawai di Kantor Camat tersebut dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat.

### 3.4 Sumber Data

Data adalah unsur penting dalam penelitian berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang diuji kebenarannya relevan dan lengkap. Jenis data dari penelitian ini yaitu data kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2013:15), data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Data yang berupa kata-kata, atau gambar dapat diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen-dokumen lainnya.

Dilihat dari sumber datanya, menurut Sugiyono (2013:15) pengumpulan data dapat bersumber dari data primer dan data skunder. Adapun data yang penulis dapatkan ini bersumber dari:

#### 3.4.1. Data Primer

Menurut Suryabrata (2005:39), data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data ini diperoleh dari melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan masalah pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Faktor yang mempengaruhi dalam Pelaksanaan Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir. Selain itu, data primer juga bisa berasal dari observasi lapangan yang dilakukan di Kantor Camat Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.4.2. Data Sekunder

Menurut sugiyono (2013:156), data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara instansi-instansi pemerintah yang terkait erat dengan penelitian ini atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data yang biasanya melalui perantara lewat orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder yang peneliti dapat pada penelitian ini yaitu dari instansi terkait yaitu Kantor Camat Rantau Kopar.

### 3.5. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid, dapat dipercaya dan obyektif (sesuai dengan kenyataan).

**3.5.1. Observasi,** Menurut Sanapiah Faisal (2005:52), metode observasi adalah metode yang menggunakan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap situasi, proses dan perilaku. Penelitian yang penulis lakukan di Kantor Camat Rantau Kopar, penulis mengamati secara langsung objek yang diteliti, dan mengamati secara langsung fenomena yang terjadi, dimana yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Aparatur Kantor Camat Rantau Kopar, Sehingga data yang diperlukan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

**3.5.2. Wawancara,** Yaitu teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diwawancarai yang mengetahui pasti masalah profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik, serta faktor yang mempengaruhi profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir.

**3.5.3. Tinjauan Pustaka**, yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh Penulis dari literasi atau referensi-referensi buku, jurnal, skripsi dan sebagainya yang berkaitan dengan substansi penelitian.

**3.5.4. Dokumentasi**, Langkah terakhir yang dilakukan ialah dokumentasi, yaitu mencari data atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku dan sebagainya. metode ini digunakan pada saat pencarian informasi yang bersumber dari dokumentasi atau arsip-arsip anggota yang relevan dengan tujuan penelitian.

### 3.6. Informan Penelitian

Menurut Moleong (2000:97) Informan penelitian adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat diperoleh dari informasi yang jelas, akurat dan terpercaya. Informasi tersebut bisa berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan yang diteliti.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Subjek penelitian menjadi informen yang akan memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informasi penelitian meliputi 3 hal yaitu :



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. **Informan kunci (*key informan*)**, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. **Informan Utama**, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. **Informan tambahan**, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat interaksi sosial yang sedang diteliti. (Hendarso dalam Suyanto, 2005: 171-172)

Subjek dalam penelitian ini penulis tentukan dengan metode *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik pengambilan subjek dengan pertimbangan tertentu (Sugiono 2012:216) dengan menggunakan purposive sampling diharapkan kriteria subjek yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan dan mampu menjelaskan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti. Di bawah ini merupakan table tentang informan penelitian, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Tabel Informan Penelitian**

No	Jenis Informan	Keterangan	Jumlah
	<b>Key Informan</b>	Camat/SekCam Rantau Kopar	1
	<b>Informan Utama</b>	Kabag. Umum dan Kepegawaian	1
		Kasi Pelayanan Umum	1
	<b>Informan Tambahan</b>	Staff Bagian Pelayanan Umum	2
		Masyarakat Kec. Rantau Kopar	15
	<b>Total</b>		22

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Untuk meningkatkan kepercayaan dan devaliditas terhadap data penelitian ini, penulis melakukan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecek atau sebagai pembanding terhadap data, penulis mengambil teknik triangulasi dengan sumber yang berarti membandingkan waktu dan alat yang berbeda Triangulasi secara umum merupakan kegiatan check, re-check dan crosscheck antara data atau dengan observasi penelitian dilapangan, yang selanjutnya hasil observasi ini dilakukan crosscheck melalui persepsi peneliti.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1. Gambaran Umum

##### 4.1.1. Sejarah dan Kondisi Geografis Kab. Rokan Hilir

Kabupaten Rokan Hilir adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Ibukotanya terletak di Bagan Siapiapi, kota terbesar dan bersejarah hingga pernah dikenal sebagai penghasil ikan terbesar di Indonesia. Kabupaten ini sebelumnya termasuk kedalam Kabupaten Bengkalis, tepatnya dijalan merdeka No. 58. Kabupaten ini mempunyai luas sebesar 8.941 km terbagi kedalam 15 kecamatan dan 83 desa.

Rokan Hilir dibentuk dari tiga kenegerian, yaitu negeri Kubu, Bangko, dan Tanah putih. Negeri-negeri tersebut dipimpin oleh seorang kepala negeri yang bertanggung jawab kepada sultan siak. Distrik pertama di dirikan Hindia Belanda di tanah putih pada saat menduduki daerah pada tahun 1890. Setelah bagan siapiapi dibuka oleh pemukim-pemukim Tionghoa berkembang pesat (Badan Pusat Statistik Rokan Hilir, 2017:9).

Belanda memindahkan pemerintahan kontrolnya ke kota ini pada tahun 1901. Bagan Siapiapi makin berkembang setelah belanda membangun pelabuhan modern dan terlegkap untuk menimbang pelabuhan lain diselat malaka hingga perang dunia 1 usai. Setelah kemerdekaan Indonesia. Rokan Hilir digabungkan kedalam kabupaten Bengkalis, provinsi Riau. Bekas wilayah Bagan Siapiapi yang terdiri dari tiga kecamatan yaitu kecamatan Tanah putih, Kubu dan Bangko serta Ramba melintang dan kecamatan Bagan sinembah. Kemudian pada tanggal 4

Oktober 1999 ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai Kabupaten baru di provinsi Riau sesuai dengan undang-undang Nomor 53 tahun 1999 dengan ibukota Bagan Siapiapi.

Administrasi pemerintah di rokan hilir terdiri dari 18 kecamatan yaitu: Kecamatan Bangko, Kecamatan Sinaboi, Kecamatan Rimba melintang, kecamatan Bangko Pusako, Kecamatan Tanah putih Tanjung melawan, Kecamatan Tanah Putih, Kecamatan Kubu, Kecamatan Bagan Sinembah, Kecamatan Pujud, Kecamatan simpang kanan, Kecamatan Pasir Limau Kapas, Kecamatan Batu hampar, Kecamatan Rantau Kopar, Kecamatan Pekaitan, Kecamatan Kubu Babusalam, Kecamatan Balai Jaya, Kecamatan Bagansinembah Raya, Kecamatan Tanjung Medan.

Selanjutnya, Kabupaten Rokan Hilir secara Geografis berada dibagian paling barat dan utara dari Provinsi Riau yang juga merupakan wilayah pesisir timur pulau Sumatera. Kabupaten Rokan Hilir menempati wilayah dengan luas 8,961,43km atau 896,146,93 ha, berada pada posisi 10 14' - 2045' LU dan 100017' - 100021' BT Kabupaten Rokan Hilir secara geografis berbatasan dengan:

- Sebelah utara berbatasan dengan Provinsi Sumatera Utara dan Selat Malaka (Negara Malaysia)
- Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu (kecamatan Tambusai) dan Kabupaten Bengkalis (Kecamatan Mandau)
- Sebelah Timur Berbatasan Dengan Kota Dumai (kecamatan Bukit Kapur)
- Sebelah Barat Berbatasan dengan Provinsi Sumatera Utara

Posisi kabupaten Rokan Hilir yang seperti ini memiliki nilai yang sangat penting dari segi geostrategic. Selat malaka merupakan jalur pelayaran dan perdagangan Internasional yang sangat ramai. Perbatasan pesisir utara Kabupaten Rokan Hilir dengan selat Malaka ini memberikan keuntungan bagi kabupaten ini dari

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sis kemudahan dari akses perdagangan ekspor, impor, perdagangan lintas bebas, kerjasama pembangunan regional antara Negara.

Jalur pelayaran Internasional Selat Malaka merupakan perdagangan gerbang lintas perdagangan regional ke Selangor, Malaysia, lintas tersebut melalui pelabuhan rakyat yang sudah ada sejak lama, yaitu pelabuhan bagan siapiapi, pulau hang, sinaboi, panipahan dan tanjung lumba-lumba. Pelabuhan Malaysia yang jadi orientasi utama dalam Port Klang. Lalu lintas pelayaran ini adalah pelayaran tradisional yang telah dilakukan masyarakat sejak dahulu dan merupakan embrio bagi perkembangan kerjasama perdagangan lintas batas saat ini, kerjasama regional antara Negara telah berkembang lebih maju dan modren. Dalam hal ini posisi Kabupaten Rokan Hilir menjadi strategis.

#### 4.1.2. Sejarah dan Kondisi Geografis Kecamatan. Rantau Kopar

Kecamatan Rantau Kopar kabupaten Rokan Hilir awalnya merupakan bagian dari kecamatan Tanah Putih, baru pada tahun 2005 dimekarkan menjadi sebuah kecamatan defenitif, hal itu tertuang dalam Peraturan Daerah kabupaten Rokan Hilir Nomor 01 tahun 2005. Saat ini kecamatan Rantau Kopar memasuki tahun kedelapan belas dalam pelaksanaan roda pemerintahannya. Sebagai kecamatan baru kedepan nya tentu akan terus berbenah diri dalam menata dan mengembangkan potensi wilayah yang di miliki sesuai harapan dan amanat masyarakat Rantau Kopar pada umumnya.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2005 Kecamatan Rantau Kopar terdiri dari empat kepenghuluan yaitu: kepenghuluan Rantau Kopar, kepenghuluan Sekapas, kepenghuluan Bagan Cempedak dan kepenghuluan Sungai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rantau, yang sekarang dimekarkan menjadi dua kelurahan yaitu kelurahan Rantau Kopar, dan kelurahan Sungai Rantau serta dua kepenghuluan yaitu kepenghuluan Sekapas dan kepenghuluan Bagan Cempedak. Dengan luas kecamatan  $\pm 25 \text{ km}^2$  berada pada wilayah pesisir sungai Rokan dengan permukaan wilayah datar dan sebagian wilayah memiliki tekstur tanah alluvial (liat) bergambut, cukup potensial untuk di garap menjadi lahan pertanian dan perkebunan.

Selanjutnya, secara territorial wilayah kecamatan Rantau Kopar memiliki batas-batas wilayah dengan beberapa kecamatan maupun kabupaten yaitu sebagai berikut:

- a. Sebelah Timur berbatasan dengan kabupaten Bengkalis
- b. Sebelah Barat berbatasan dengan kecamatan Tanah Putih
- c. Sebelah Utara berbatasan dengan kecamatan Tanah Putih dan kabupaten Bengkalis
- d. Sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Rokan Hulu

Kecamatan Rantau Kopar berada pada kawasan pemukiman daerah nya berupa daerah rendah dengan luas kecamatan  $\pm 25 \text{ km}^2$  berada pada wilayah pesisir Sungai Rokan dengan permukaan wilayah datar dan sebagian wilayah memiliki tekstur tanah alluvial (liat) bergambut, cukup potensial untuk di garap menjadi lahan pertanian dan perkebunan.

Menurut tipologi bencana alam, kecamatan Rantau Kopar adalah daerah yang rawan terhadap bencana banjir karena berada pada daerah dataran rendah. Sumber mata pencaharian masyarakat adalah berkebun dan menangkap ikan, tetapi hasil tangkapan ikan semakin kama semakin berkurang sehingga perekonomian dan taraf hidup masyarakat relative rendah dan secepat nya memerlukan program-program peningkatan perekonomian baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daerah kabupaten Rokan Hilir.

#### 4.1.3. Jumlah dan Luas Wilayah

Adapun jumlah penduduk kecamatan Rantau Kopar berdasarkan pada laporan perkembangan jumlah penduduk sampai akhir bulan April 2020 berjumlah 6618 jiwa dari sekitar 1842 kepala keluarga terdapat 3343 jiwa penduduk laki-laki dan 3298 jiwa penduduk perempuan. Kelurahan Rantau Kopar memiliki jumlah penduduk yang paling banyak yaitu berjumlah 2262 jiwa, kelurahan Sungai Rangau memiliki jumlah penduduk 1710 jiwa, kepenghuluan Bagan Cempedak memiliki jumlah penduduk 1504 jiwa, Sedangkan sisa nya berada di kepenghuluan Sekapas yaitu 805 jiwa.

**Tabel 4.1**

**Luas Wilayah, Jumlah Penduduk di Kec. Rantau Kopar**

No	Kelurahan	Luas Wilayah	Jumlah Penduduk	Jumlah KK
1	Rantau Kopar	3944	2262	766
2	Sungai Rangau	12585	1710	422
3	Bagan Cempedak	2214	1504	422
4	Sekapas	4370	805	232
	<b>Jumlah</b>	<b>23113</b>	<b>6618</b>	<b>1842</b>

Wilayah administrasi kecamatan Rantau Kopar terdiri dari dua kelurahan dan dua kepenghuluan yang dipimpin oleh dua orang Lurah dan dua orang Datuk Penghulu yang dalam melaksanakan tugas nya sehari-hari di bantu oleh Sekretaris Lurah Sekretaris Kepenghuluan, Kepala Urusan (Kaur) juga perangkat kepenghuluan lain nya, seperti Kepala Dusun ( Kadus ), Ketua Rukun Warga (RW)

dan Ketua Rukun Tetangga (RT). Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Dusun/RW dan RT Kec. Rantau Kopar**

No	Kepenghuluan	Dusun	RW	RT
1	Rantau Kopar	3	6	17
2	Sekapas	3	3	7
3	Bagan Cempedak	3	3	11
4	Sungai Rangau	2	4	12
	<b>Jumlah</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>47</b>

*Sumber : Data Kecamatan Rantau Kopar 2020*

**Tabel 4.3**  
**Tingkat Ekonomi Masyarakat Kecamatan Rantau Kopar**

No	Tingkat Ekonomi	Jumlah Per Kategori (KK)	Jumlah Jiwa	Persentase (%)
1	Golongan Atas	360	-	20
2	Golongan Menengah	451	-	25
3	Golongan Bawah	991	-	55
4	Jumlah Penduduk	1802	6641	-

*Sumber : Data Kecamatan Rantau Kopar 2020*

Selanjutnya, adapun Lembaga Kemasyarakatan yang ada di kecamatan Rantau Kopar sudah berjalan dengan baik, hal ini bisa di lihat dari aktifitas keorganisasian yang ada seperti Karang Taruna, PKK, LSM, Majelis Taklim dan sebagainya. Selain itu masyarakat di kecamatan Rantau Kopar masih mempunyai budaya gotong royong. Kedudukan kaum perempuan sudah cukup baik yang terlihat dari realita nya bahwa Perwiritan Ibu-Ibu selain itu kaum perempuan juga di beri kebebasan untuk memperoleh pendidikan sampai pendidikan tinggi.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.1.4. Hasil Bumi, Mata Pencaharian dan Tingkat Pendidikan

Rantau Kopar merupakan salah satu wilayah (Kecamatan) yang ada di Kabupaten Rokan Hilir. di Wilayah ini mengalir sungai rokan yang punya potensi sumber daya perikanan. di sungai ini banyak masyarakat menggantungkan kehidupannya sebagai nelayan mencari nafkah dengan melakukan usaha penangkapan ikan disungai. Ikan-ikan hasil tangkapan nelayan ada yang dipasarkan langsung dalam bentuk segar dan ada pula sebelum dipasarkan terlebih dahulu ikan-ikan hasil tangkapan diolah dalam bentuk ikan olahan (ikan asap). Salah satu jenis ikan yang ditangkap dan diolah nelayan adalah ikan Selais.

Selain itu, dalam aspek pendidikan di kecamatan Rantau Kopar terdapat beberapa sarana pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar (SD) hingga pendidikan Menengah Atas (SMA/Sederajat), yang sangat penting dalam mencerdaskan generasi muda yang ada di kecamatan rantau Kopar.

#### 4.2. Pemerintahan Kecamatan Rantau Kopar

##### 4.2.1. Kedudukan, fungsi dan Tugas Aparat Kecamatan

Rincian tugas kantor Camat Rantau Kopar, Kab. Rokan Hilir berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir, adalah sebagai berikut:

##### 4.2.1.1. Camat

Camat Mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan tugas pembantuan lainnya Camat mempunyai fungsi, yaitu:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) pelaksana pelimpahan sebagian wewenang pemerintahan dari Bupati;
- b) penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- c) pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kepenghuluan dan/atau kelurahan;
- d) pengkoordinasian pembangunan yang meliputi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pemberdayaan masyarakat;
- e) pengelolaan urusan dan program kesekretariatan kecamatan.
- f) perumuskan program kegiatan Kecamatan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- g) penjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan;
- h) pengarahan tugas bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dengan memberikan petunjuk dan bimbingan baik secara lisan maupun tertulis guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- i) pelaksanaan sebagian tugas Bupati di kecamatan dalam bentuk pelimpahan wewenang pemerintahan dalam rangka mempercepat proses pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat;
- j) pelaksanaan koordinasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak terkait dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat;
- k) penyusunan usulan-usulan dan masukan dari pemerintahan kelurahan dan desa sebagai bahan penyusunan program pembangunan di kecamatan;
- l) pengadaan pembinaan dan penyuluhan terhadap pemerintahan desa/lembaga kemasyarakatan desa dan warga masyarakat dalam upaya memberdayakan masyarakat dan meningkatkan kemandirian desa dan warga sehingga tercipta kehidupan yang aman, tenteram, tertib dan sejahtera;
- m) pemberian pelayanan penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan yang diperlukan warga masyarakat dan pelayanan di bidang pertanian;
- n) penetapan keputusan, instruksi, surat edaran dan naskah dinas lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum di kecamatan;
- o) penginventarisasi dan memecahkan permasalahan yang muncul baik masalah pemerintahan maupun kemasyarakatan agar terwujud rasa aman dan tenteram bagi masyarakat;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- p) pembantu meningkatkan perolehan sumber-sumber pendapatan asli daerah untuk kelancaran pelaksanaan pembangunan;
- q) pengevaluasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan di kecamatan dengan cara mengukur pencapaian program dan kegiatan yang telah disusun untuk bahan langkah-langkah tindak lanjut atau bahan laporan kepada Bupati;
- r) pelaksanaan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja;
- s) penyampaian laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- t) penyampaian saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas; dan pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

**4.2.1.2. Sekretaris Camat**

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

Sekretaris Camat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) perencanaan kegiatan teknis administratif;
- b) perencanaan program kerja kecamatan;
- c) pengkoordinasi tugas administrasi;
- d) pembinaan perangkat kecamatan, kelurahan dan kepenghuluan;
- e) pengevaluasi tugas pemerintahan kecamatan;
- f) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan;
- g) penyusunan program kegiatan kecamatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- h) penjabaran perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan;
- i) pembagian tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya, memberikan arahan dan petunjuk secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas;
- j) pelaksanaan koordinasi dengan seluruh kepala seksi lingkungan kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k) penyiapan konsep keputusan, intruksi, petunjuk pelaksanaan dan kebijakan camat dalam rangka tindak lanjut tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
- l) menyiapkan rumusan program kegiatan berdasarkan hasil rangkuman rencana kegiatan seksi-seksi dalam rangka penyusunan anggaran pendapatan dan belanja kecamatan;
- m) pengarahan kegiatan perencanaan, keuangan, administrasi umum, rumah tangga dan kepegawaian sesuai pedoman yang berlaku, kebijakan yang ditetapkan atasan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar kegiatan dapat dilaksanakan secara berhasil guna dan berdaya guna;
- n) pelaksanaan pelayanan pengelolaan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, kearsipan, perpustakaan, perlengkapan rumah tangga sesuai ketentuan yang berlaku guna kelancaran tugas;
- o) pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (lakip) kecamatan dan laporan pertanggungjawaban penyelenggaraan pemerintahan yang lain;
- p) pelaksanaan bimbingan teknis fungsi-fungsi pelayanan administrasi perkantoran sesuai pedoman dan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar kegiatan kesekretariatan dilaksanakan secara efektif dan efisien;
- q) pelaksanaan monitoring, mengevaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja;
- r) pembuatan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- s) penyampaian saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas; dan
- t) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

**4.2.1.3. Seksi Pelayanan Umum :**

Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas:

- a) menyusun program kegiatan seksi pelayanan umum berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan;
- c) membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas;
- d) melaksanakan koordinasi dengan sekretaris kecamatan, kepala sub bagian, kepala seksi dan kepala unit pelaksana teknis dinas/badan ditingkat kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- e) menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan kegiatan;
- f) melaksanakan pembinaan pelayanan umum yang meliputi pelayanan kependudukan, kebersihan, perizinan di kecamatan;
- g) memberikan pelayanan rekomendasi penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan yang diperlukan warga masyarakat dan pelayanan di bidang pertanahan;
- h) melaksanakan pembinaan terhadap kebersihan dan pertamanan agar tercipta keindahan di wilayah kecamatan;
- i) memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan kartu tanda penduduk (ktp), kartu keluarga (kk), akta catatan sipil dan surat keterangan kependudukan lainnya yang diperlukan oleh warga ;
- j) memberikan pembinaan di bidang kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat;
- k) melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja;
- l) membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- m) menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas; dan
- n) melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

#### 4.2. Visi dan Misi Kecamatan

Berdasarkan Visi dan Misi Bupati Rokan Hilir 2020-2024 dan mengacu kepada tugas dan fungsinya, maka Kecamatan Rantau Kopar mempunyai Visi

“Terwujudnya kecamatan Rantau Kopar yang profesional dalam menyelenggarakan pemerintahan”. Pernyataan tersebut mengandung pengertian sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik menggambarkan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan dengan profesional, ramah, cepat, transparan, mudah dan biaya relative terjangkau.
- b. Unggul menggambarkan tertib dan tersusunnya administrasi kantor dengan baik dan sesuai dengan tupoksi masing-masing seksi.
- c. SDM (sumber daya manusia) aparatur yang handal menggambarkan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tupoksi sesuai dengan bidang tugasnya, punya daya saing serta mampu memberdayakan masyarakat.

Dengan adanya misi diharapkan seluruh pegawai dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dapat mengenal, mengetahui peran dan program-program serta hasil yang akan diperoleh dimasa yang akan datang. Adapun Misi Kecamatan Rantau Kopar, adalah:

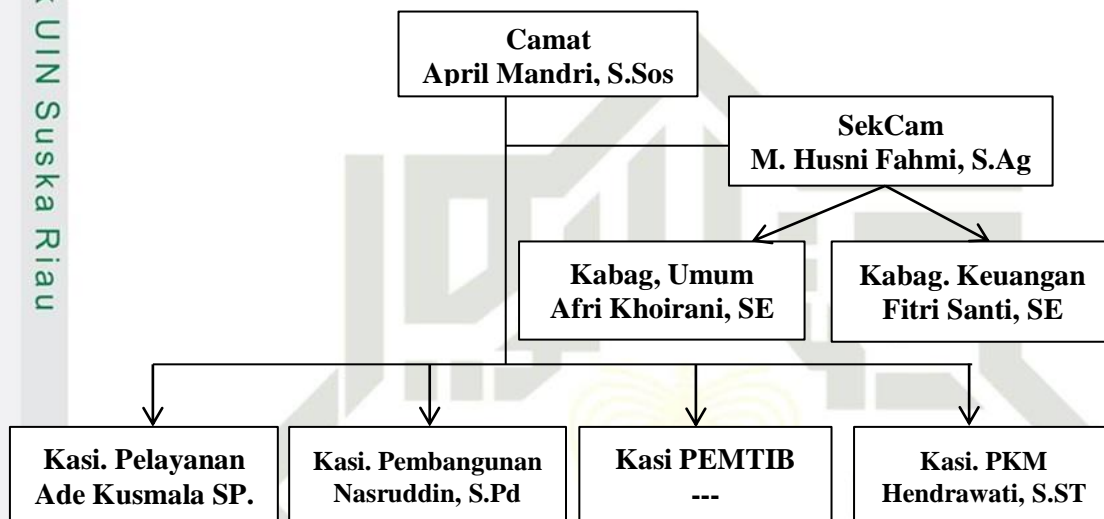
- a. Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.
- b. Mewujudkan koordinasi yang efektif dengan satker terkait.
- c. Meningkatkan kualitas aparat kecamatan.
- d. Meningkatkan pembinaan penyelenggaraan pemerintah kelurahan.
- e. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan

#### 4.2.3. Struktur Organisasi dan Pelayanan Kecamatan

Arti penting struktur organisasi adalah sebagai wahana atau wadah kegiatan dan orang-orang bekerja sama dalam usahanya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan wadah ini setiap orang menjadi jelas tentang tugas, wewenang dan

bertanggung jawab serta hubungannya dan susunan kerjanya. Adapun rincian struktur organisasi Kantor Camat Rantau Kopar, Kab. Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Rantau Kopar**



Sumber: *Profil Kecamatan Rantau Kopar 2020*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang telah Penulis lakukan terkait profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir. Oleh sebab itu, Penulis memberikan beberapa poin kesimpulan serta saran terkait permasalahan “**Analisa Profesionalitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Rantau Kopar**”, yaitu sebagai berikut:

#### 6.1. Kesimpulan.

Berdasarkan dari hasil pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan tentang profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Rantau Kopar, Rokan hilir, yaitu sebagai berikut:

1. Dilihat dari aspek Kemahiran, secara umum pegawai sudah memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tiap bagian masing-masing untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat. Namun masih ada ditemukan beberapa pegawai yang kurang mahir dalam menjalankan system dan bidang tugas yang diembankan kepadanya.
2. Dilihat dari aspek Kesiapan, hal ini mengacu kepada kesiapan para pegawai dalam aspek saran dan prasarana pendukung dalam pelayanan publik. seperti tempat duduk, kipas angin, toilet dan sebagainya. Berdasarkan hasil observasi memang ditemukan beberapa kendala terkait profesionalitas daam pelayanan, seperti keadaan ruang tunggu yang tidak kurang mendukung dan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak nyaman, mesin fotocopy masih terbatas, ketersediaan toilet bagi pengunjung.

3. Dilihat dari aspek Tanggungjawab, berdasarkan hasil hasil observasi, wawancara serta analisis Penulis, maka Penulis memberikan kesimpulan masih ditemukannya keterlambatan dalam pengurusan surat-surat yang dilakukan oleh para pegawai.
4. Dilihat dari aspek Disiplin dan Sikap Pegawai, masih ditemukan beberapa pegawai yang sering terlambat masuk kerja, bahkan juga ditemukan beberapa pegawai yang masih berada di luar kantor seperti di Kantin, Pasar, sedangkan pada saat itu masih berada pada jam kerja. Selain itu, sikap beberapa pegawai dianggap kurang baik/ tidak ramah dalam membantu atau memberikan pelayanan kepada masyarakat. saling melemparkan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik, hal itu membuat masyarakat menjadi kesulitan dalam mengurus surat-menyurat yang mereka perlukan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan poin-poin kesimpulan yang telah Penulis paparkan diatas, maka Penulis juga menawarkan beberapa poin saran-saran terkait penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Disarankan kepada Camat Rantau Kopar serta Sekretaris Camat Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir, agar senantiasa mengawasi profesionalitas kerja para pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Camat Rantau Kopar, seperti penyediaan CCTV serta panduan tertulis terkait



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, diharapkan adanya kegiatan-kegiatan peningkatan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, cekatan dalam memberikan informasi dan memberikan kemudahan prosedur pelayanan bagi masyarakat, seperti kegiatan pelatihan, hadiah dan motivasi bagi pegawai yang dianggap professional dalam bekerja.

2. Selain itu, diharapkan kepada Camat Rantau Kopar agar memperhatikan fasilitas-fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, seperti lokasi parkir kendaraan yang baik dan nyaman, fasilitas ruang tunggu pengunjung yang memadai dan nyaman, ketersediaan toilet, ketersediaan mesin foto copy dan sebagainya. Dengan adanya fasilitas pendukung tersebut, maka akan mempengaruhi tingkat profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan public di Kantor Camat Rantau Kopar.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Almasdi Syhaza, *Kualitas Pelayanan Publik*, Cetakan 3, Bumi Aksara, Jakarta: 2016
- Arisutha, Damartaji, *Dimensi Kualitas Pelayanan Publik*: Gramedia Pustaka, Jakarta 2005.
- Agus fanar, *Standar Pelayanan Publik Pemda* : Jakarta 2009.
- Barata, Atep, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo, 2004.
- Dwianto, Agus, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta 2011.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* : Gava Media, Yogyakarta, 2011
- Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI, Edisi Tahun 2002
- Komarudin, *Ensiklopedia Manajemen*, Edisi Ke-5, Jakarta, 2002.
- Kurniawan, *transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta:Pembaharuan, 2005
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*: UPP STIM YKPN: Yokyakarta, 2007.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia* : Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*: Bandung, 2014.
- Pasolog, Harbani, *Administrasi Publik* : Alfabeta, Bandung, 2016.
- Ratminto & Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*: Pustaka Rekayasa, Yogyakarta, 2006.
- Sedarmayanti, *Goog Governence (Kepemrintahan Yang Baik)*. Mandar Maju: Bandung 2010
- Siagian, *Administrasi Pembangunan*, Bumi Aksara: Jakarta, 2009
- Sinambela, L, Poltak dkk, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*: Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*: Penerbit Alfabeta, Bandung, 2016.
- Widjaja, *Profesionalitas Kinerja Pegawai*, Alfabeta, Jakarta, 2006.



**Jurnal :**

Jurnal : Dies Wijayanti (2021), dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi”.

Jurnal : Waode Maghfira Rahmayanti Syafaat (2021) Dengan Judul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kehandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di KPP Pratama Baubau”.

Jurnal : Bruno Agustio Hadyono Kabhe (2022), dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya”.

Jurnal : Siti Maryani (2022), dengan judul “Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Pangandaran”.

**Undang-Undang :**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas peraturan daerah nomor 4 tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Jurnal Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN WAWANCARA PENELITIAN CAMAT DAN PEGAWAI KANTOR KEC. RANTAU KOPAR

---

### A. IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Nurhakim  
 NIM : 11675102376  
 Program Studi : S-1 Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Judul : Analisa Profesionalitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik  
 Di Kantor Camat Kecamatan Rantau Kopar Kabupaten  
 Rokan Hilir.

---

### B. IDENTITAS NARASUMBER

Nama : ....  
 Umur : ....  
 Jabatan : ....  
 Alamat : ....

---

### C. PERTANYAAN WAWANCARA BERSAMA CAMAT/ SEKCAM

Sebagai Camat/Sekcam, apakah bapak mengetahui Perbub dan aturan lain yang mengatur tentang tugas, fungsi dan tanggungjawab kecamatan ? ...

Sebagai Camat, apa saja tanggungjawab bapak terhadap masyarakat yang ada di kecamatan Rantau Kopar ini ? ...

Apakah jumlah pegawai dalam semua bidang pelayanan di kantor Kecamatan ini sudah memenuhi jumlah standar pelayanan kantor Pemerintahan ? ...

Apa saja bentuk pelayanan publik kepada masyarakat yang ada di kantor Kecamatan Rantau Kopar ini ? ...

Apakah bapak pernah membuat aturan atau kebijakan terhadap para pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ? ...

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagaimanakah bentuk pengawasan Pimpinan terhadap kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan publik ? ...

Apakah ada sanksi atau reward terhadap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ? ...

Apakah ada aturan terkait jam kerja, standar pelayanan, aturan dalam pengurusan surat di kantor kecamatan Rantau Kopar ini ? ...

Apakah dikantor ini pernah dilaksanakan kegiatan pelatihan utk meningkatkan profesionalitas kerja para pegawai ? berapa kali pelatihan tersebut dilaksanakan ? ...

10. Apakah fasilitas dikantor ini seperti parkir, ruang tunggu, toilet, kursi ruang tunggu, AC dan sebagainya sudah memenuhi standar yang baik dalam kantor pemerintahan ? ...

11. Apakah para pegawai dikantor ini betul sudah memiliki kemahiran dan keterampilan, tanggungjawab, kedisiplinan serta profesionalitas dalam bekerja ? ...

12. Sebagai Pimpinan (Camat/Sekcam), apakah masyarakat pernah menyampaikan keluhan baik terkait fasilitas kantor, aturan pengurusan surat atau pun sikap dan pelayanan para pegawai ? ...

13. Sebagai Pimpinan, apa harapan bapak kedepannya agar kecamatan Rantau Kopar ini bisa lebih maju dan sejahtera lagi ? ...

**TERIMAKASIH....**

**UIN SUSKA RIAU**

## LAMPIRAN WAWANCARA PENELITIAN DENGAN MASYARAKAT

---

### D. IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Nurhakim  
 NIM : 11675102376  
 Program Studi : S-1 Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Judul : Analisa Profesionalitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik  
 Di Kantor Camat Kecamatan Rantau Kopar Kabupaten  
 Rokan Hilir.

---

### E. IDENTITAS NARASUMBER

Nama : ....  
 Umur : ....  
 Alamat : ....

---

### F. PERTANYAAN WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT KEC. RANTAU KOPAR.

Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan pengurusan surat dan sebagainya di Kantor Kec. Rantau Kopar ? ...

Urusan atau keperluan apa saja yang pernah bapak lakukan di Kantor Camat ? dan berapa kali ? ...

Apakah ada aturan yang jelas terkait pengurusan surat di Kantor Camat ? ...

Bagaimanakah pendapat bapak terhadap pelayanan di Kantor Camat Rantau Kopar ?...

Bagaimanakah pendapat bapak terhadap sikap dan etika dari para pegawai dalam memberikan pelayanan ? ...

Menurut Bapak, apakah para pegawai sudah mahir, disiplin atau profesional dalam bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

...

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apakah bapak pernah melaporkan keluhan atau permasalahan terkait pelayanan kepada Camat Rantau Kopar ? ...

Bagaimanakah pendapat Bapak terkait Fasilitas yang ada dikantor Camat Rantau Kopar ? ...

Apakah bapak pernah melihat adanya para pegawai yang terlambat, atau memberikan pelayanan yang tidak baik kepada masyarakat ? ...

10. Bagaimana saran dan harapan bapak untuk pelayanan di Kantor Camat Rantau Kopar kedepannya ? ...

**TERIMAKASIH....**

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITIAN

### Photo Wawancara Dengan Sekretaris Kecamatan (Sekcam) Rantau Kopar (Bapak M. Husni Fahmi, S.Ag)



### Dokumentasi Struktur Pemerintahan Kec. Rantau Kopar

