

**PENINGKATAN PROFESIONALISME PEGAWAI  
APARATUR SIPIL NEGARA DALAM RANGKA  
PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA DI  
KANTOR CAMAT SIMPANG KANAN ROKAN HILIR**

**SKRIPSI**

Oleh:  
**GUSTI RAMA DONA**  
**NPM 1603100068**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Pembangunan**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA  
UTARA  
MEDAN  
2020**

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, GUSTI RAMA DONA, NPM 1603100068, menyatakan dengan sungguh-sungguh:


1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 10 Juli 2020  
Yang Menyatakan



  
**GUSTI RAMA DONA**  
NPM. 1603100068

**BERITA ACARA PENGESAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **GUSTI RAMA DONA**  
N P M : 1603100068  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, tanggal : Selasa, 11 Agustus 2020  
Waktu : 08.30 s.d Selesai

**TIM PENGUJI**

PENGUJI I : **NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd** (.....)

PENGUJI II : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP** (.....)

PENGUJI III : **Drs. R. KUSNADI, M.AP** (.....)

**UMSU**

**PANITIA UJIAN**


Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ketua



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP**

Sekretaris



**Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom**

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : GUSTI RAMA DONA  
N P M : 1603100068  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Peningkatan Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir

Medan, 23 Juli 2020

HEMBIMBING

  
Drs. R. KUSNADI, M.AP

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI

  
NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

DEKAN

  
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP

Unggul | Cerdas | Terpercaya

## **ABSTRAK**

### **PENINGKATAN PROFESIONALISME PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM RANGKA PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA DI KANTOR CAMAT SIMPANG KANAN ROKAN HILIR**

**OLEH:**

**GUSTI RAMA DONA**

**1603100068**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam rangka pengurusan kartu keluarga. Penelitian dilakukan melalui pendekatan deskriptif. Sedangkan teknik analisis data dilakukan melalui analisis data kualitatif. Data digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisah menurut kategorisasi yaitu; 1) Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan dan kemudian di bahas untuk mendapatkan kesimpulan peningkatan profesionalisme pegawai Aparatur Sipil Negara dalam rangka pelayanan pengurusan kartu keluarga di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir; 2) Bentuk pengembangan karier yang diberikan kepada pegawai sudah lumayan baik, tetapi harus lebih ditingkatkan lagi pengembangan karier yang diberikan oleh pegawai agar dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya; 3) Pegawai dapat memaksimalkan ketepatan waktu dari penyelesaian surat menyurat; 4) Kemampuan pegawai tergantung dari tugas pokok dan fungsi serta pendidikan, pengalaman dan pemahaman yang dimiliki pegawai; 5) Pegawai dapat melakukan dengan waktu cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya; 6) Etos kerja yang dimiliki pegawai juga sudah baik, hanya saja peralatan kantor yang ada dikantor camat yang kurang memadai sehingga menghambat etos kerja pegawainya; 7) Disarankan kepada Camat Simpang Kanan Kabupaten Rokan Hilir agar memperhatikan dan meningkatkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, cekatan dalam memberikan informasi dan memberikan kemudahan prosedur pelayanan bagi masyarakat; 8) Selain itu, diharapkan kepada Camat Simpang Kanan agar dapat memberikan pelatihan dan meningkatkan kedisiplinan aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik terhadap masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang efektif.

***Kata Kunci: Profesionalisme, Pelayanan, Pegawai Aparatur Sipil Negara***

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, karena atas karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Dan juga kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua ke zaman yang terang benderang dan penuh ilmu pengetahuan ini. Salah satu dari sekian banyak nikmat-Nya adalah mampu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peningkatan Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir”** ini guna untuk melengkapi tugas-tugas serta dimana merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata-1 (S1) di Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang bertujuan untuk kesempurnaan skripsi ini, diantaranya:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pengerjaan skripsi.
2. Kedua orang tua, Ayahanda tersayang Tukino dan Ibunda tercinta Siti Khotimah, dan tak lupa kepada adik-adik tercinta Ramadanu dan Muhammad Irfan Ramadani dan juga abangda Dedi Irawan, yang telah

banyak memberikan dukungan moral dan materi serta doa restu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

3. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Drs. Zulfahmi, M.Ikom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Abrar Adhani S.Sos, M.Ikom selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Nalil Khairiah S.IP, M.Pd selaku Ketua Jurusan Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Ananda Mahardika S.Sos, M.SP selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Drs. R.Kusnadi, M.AP selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak berjasa memberikan ilmu.
11. Dan tak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada Biro Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu penulis.
12. Kepada seluruh pegawai Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir yang sudah membantu peneliti dalam mengerjakan skripsi.
13. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan skripsi Nazri Hidayat, Fajar Zahari, Sophi, Risdayanti, Fahmi, Elima Wati, Adzra Novtrilia Sari yang telah memberi dukungan dan bersama-sama menyelesaikan skripsi kita.
14. Kepada teman dekat Mawaddah Anisah Hsb, Nabila Utari, Ilham Ramadhan, Desy Elvianita yang selalu memberi dukungan.
15. Kepada keluarga besar UKM TARI UMSU terkhususnya BPH periode 2018/2019 yang dengan luar biasa menemani dan selalu memberikan motivasi sekaligus penguat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Kepada keluarga besar HMJ Ilmu Administrasi Publik UMSU terkhususnya Pengurus Harian periode 2018/2019.
17. Terima kasih kepada seluruh teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.



18. Dan terima kasih kepada orang-orang yang selalu mendoakan Penulis dalam setiap langkahnya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya demi kemajuan ilmu pendidikan.

*Amin YaRobbal'alam*

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

**Medan, Juli 2020**

**Penulis**

**GUSTI RAMA DONA**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Konsepsi Profesionalisme .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 pengertian profesionalisme .....	6
<b>2.2 Konsepsi Profesionalisme Pegawai .....</b>	<b>9</b>
2.2.1 Pengertian Profesionalisme Pegawai .....	9
<b>2.3 Konsepsi Pegawai Aparatur Sipil Negara .....</b>	<b>12</b>
2.3.1 Pengertian Pegawai Aparatur Sipil Negara .....	12
2.3.2 Jenis dan Status Pegawai Aparatur Sipil Negara .....	13
2.3.3 Tugas, Fungsi dan Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara.....	14

2.3.4 Hak dan Kewajiban Pegawai Aparatur Sipil Negara .....	15
<b>2.4 Konsepsi Pelayanan Publik.....</b>	<b>16</b>
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2.4.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.4.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	19
2.4.4 Standar Pelayanan Publik .....	20
<b>2.5 Konsepsi Kartu Keluarga (KK).....</b>	<b>21</b>
2.5.1 Pengertian Kartu Keluarga .....	21
2.5.2 Proses Penerbitan atau Perubahan Kartu Keluarga.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2 Kerangka Konsep.....</b>	<b>24</b>
<b>3.3 Defenisi Konsep.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4 Kategorisai Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.5 Narasumber.....</b>	<b>27</b>
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>28</b>
<b>3.7 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>29</b>
<b>3.8 Waktu Dan Tempat Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian .....</b>	<b>30</b>
3.9.1 Gambaran Umum Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir .....	31
3.9.2 Visi dan Misi Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir .....	31
3.9.3 Struktur Organisasi Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir .....	32

3.9.4 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Simpang	
Kanan Rokan Hilir .....	44
3.9.5 Keadaan Pegawai ASN Kantor Camat Simpang	
Kanan Rokan Hilir .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>46</b>
4.1.1 Deskripsi Narasumber .....	46
4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara.....	47
<b>4.2 Pembahasan.....</b>	<b>56</b>
4.2.1 Adanya Pengembangan Karier Pegawai ASN.....	56
4.2.2. Adanya Kreativitas, Inovatif Dan Rspnsibiliti yang Dimiliki Pegawai ASN.....	56
4.2.3 Adanya Proses Peningkatan Profesionalisme Pegawai Asn yang Efektif Dan Efisien .....	57
4.2.4 Adanya Etos Kerja yang Tinggi.....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>59</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Table 3.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir .....	44
Table 3.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir .....	45
Table 3.3 Keadaan PNS dan PPPK Berdasarkan Jenis Kelamin di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir .....	45
Table 4.1 Keadaan Narasumber Berdasarkan Eselonisasi Jabatan Struktural dan Kepangkatan (Golongan/ Ruang) .....	46
Table 4.2 Keadaan Narasumber Berdasarkan Pendidikan Formal dan Non Formal (Diklat) .....	46
Table 4.3 Keadaan Narasumber Berdasarkan Usia/Umur dan Jenis Kelamin .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I : Surat Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa
- Lampiran II : Surat Keterangan Balasan Riset Penelitian Mahasiswa
- Lampiran III : Draf Wawancara
- Lampiran IV : Dokumentasi
- Lampiran V : Sk-1 Permohonan Judul Skripsi
- Lampiran VI : Sk-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran VII : Sk-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran VIII: Sk-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran IX : Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang atau jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai lembaga pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima layanan.

Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir sebagai lokasi penelitian, meneliti seperti apa dan bagaimana pelayanan yang diberikan dalam melayani masyarakat apakah telah sesuai dengan yang diharapkan serta bagaimana menggunakan kewenangan dalam mengatur masalah kependudukan apakah telah terealisasi sesuai peraturan perundang-undangan.

Salah satu persoalan mendasar yang masih banyak dihadapi organisasi publik atau organisasi birokrasi adalah profesionalisme, terutama profesionalisme sumber daya aparatur atau aparatnya. Profesionalisme merupakan persoalan multikomplek, tuntutan atas profesionalisme sebagai suatu paham dan konsep idealisme professional, sering dijadikan tuntutan terhadap keberadaan aparat atau

aparatur dilingkungan birokrasi pemerintah. Aparatur atau birokrasi publik yang professional antara lain memiliki kinerja yang efisien dalam penggunaan sumber daya dan efektif dalam mencapai target dan sasaran berbagai kebijakan dan programnya.

Aparatur yang professional pada dasarnya akan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan memberi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang prima merupakan tuntutan yang harus dipatuhi oleh setiap aparat birokrasi pemerintah khususnya pada Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir yang merupakan salah satu instansi penyelenggaraan pelayanan publik.

Kecamatan Simpang Kanan Kabupaten Rokan Hilir merupakan salah satu Kecamatan yang ada dikabupaten Rokan Hilir, Kantor Kecamatan merupakan perangkat daerah yang mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi membina penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan. Namun demikian, terdapat beberapa hal yang menghambat aktivitas tersebut terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik yaitu kurang terbukanya informasi kepada masyarakat dari aparatur pemerintah dikecamatan, khususnya dalam hal informasi pelayanan publik. Dalam prakteknya masih sering dijumpai keterbatasan bahkan ketidak pahaman publik terhadap



mekanisme dan proses pelayanan publik, sehingga pada gilirannya mengakibatkan munculnya permasalahan dalam pelayanan publik.

Perlu disadari bersama bahwa kondisi tersebut sebagian besar sebagai akibat keterbatasan publik untuk memperoleh akses seluas-seluasnya informasi kebijaksanaan pelayanan publik, sehingga berakibat rendahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan, disamping itu juga dalam rangka untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Minimnya informasi yang dapat diakses oleh masyarakat dalam mendapat pelayanan di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir, seperti pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK). Informasi tentang persyaratan dalam pengurusan kartu keluarga (KK) tidak dapat diakses secara jelas oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas maka penulis mengambil judul penelitian **“Peningkatan Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana Peningkatan Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam rangka Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di kantor Camat Simpang Kanan Kabupaten Rokan Hilir.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan profesionalisme pegawai ASN dalam rangka pelayanan pengurusan kartu keluarga

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan berguna dalam hal:

- a. Untuk melatih diri penulis dalam menambah pengetahuan dan wawasan penulis melalui karya ilmiah
- b. Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa mengembangkan konsep-konsep dan teori tentang administrasi publik yang berkaitan tentang profesionalisme kerja pegawai aparatur sipil negara Di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir
- c. Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan berguna untuk kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan disamping itu hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi disusun sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan

## BAB II: URAIAN TEORITIS

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi penelitian. Teori-teori yang diuraikan antara lain: profesionalisme, pegawai aparatur sipil negara, dan pelayanan publik.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian. serta deskripsi lokasi penelitian.

## BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil penelitian, deskripsi hasil wawancara, pembahasan dan peningkatan profesionalisme pegawai aparatur sipil negara dalam rangka pelayanan pengurusan kartu keluarga di kantor camat simpang kanan rokan hilir.

## BAB V: PENUTUP

Pada bab ini membuat simpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasannya.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Konsepsi Profesionalisme**

##### **2.1.1 pengertian profesionalisme**

Istilah profesionalisme berasal dari kata profession, dalam bahasa Inggris memiliki arti sebagai berikut (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik dibidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental dari pada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan dan lain-lain). Kata profesionalisme tersebut melahirkan arti professional quality, status, etc, yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula Pamudji (1985:64). Demikian juga yang dikatakan oleh Tjokrowinoto (1996: 178) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja tinggi.

Profesionalisme adalah kemampuan aparatur mengembangkan kompetensinya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan misi yang ingin dicapai oleh organisasinya termasuk didalamnya adalah kemampuan untuk meningkatkan kinerjanya secara efektif dan efisien serta penuh kreativitas dan inovasi yang terikat kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja yang tinggi.

Menurut Siagian (2000:163) yang mengungkapkan bahwa yang dimaksud profesionalisme adalah suatu keadaan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang ditetapkan mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Menurut Tjokrowinoto (2001:191) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, prosedur yang sederhana, dan terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Menurut Ancok (1999:102) profesionalisme adalah kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu pada visi dan nilai-nilai organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar dan juga ahli dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kemampuan kualitas profesionalnya.

Menurut Sondang P. Siagian (2000) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari beberapa segi yaitu

:

a. Profesionalisme dilihat dari kreativitas (creativity)

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila: terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkan secara inovatif.

Kreativitas adalah salah satu penunjang terciptanya profesionalisme dalam pelayanan, berbicara tentang kemampuan aparatur sipil negara dalam menciptakan kreativitas dalam memberikan pelayanan maka dari kantor camat sendiri sudah mempersiapkan solusi-solusi jika mereka mendapatkan hambatan-hambatan yang timbul dikalangan masyarakat.

b. Profesionalisme dilihat dari inovasi (inovasi)

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai. Profesionalisme dari aspek inovasi diberikan kepada aparat yang berprestasi dan kegagalan dalam berinovasi dapat dianggap sebagai kewajaran yang dapat diperbaiki akan menumbuhkan iklim kerja wirausaha dimana aparat akan saling berupaya untuk memberikan yang terbaik bagi peningkatan kualitas organisasi.

c. Profesionalisme dilihat dari tanggung jawab (responsibility)

Kemampuan aparaturnya dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pengukuran kerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi kantor Camat.

## **2.2 Konsep Profesionalisme Pegawai**

### **2.2.1 Pengertian Profesionalisme Pegawai**

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada didalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang. Apa yang dikemukakan oleh Oemar Hamalik (2000:7-8) dapat menambah pemahaman

mengenai profesionalisme pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek sebagai berikut;

1) Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.

2) Aspek Profesionalisme dan vokasional, bahwa tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerta atau kejujuran dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.

3) Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik.

4) Aspek Oprasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilan dalam prosesnya dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.

5) Aspek Personal, bahwa setiap kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin.



- 6) Aspek Produktivitas, bahwa setia tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

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

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

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

- 1) Tugas, pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan yaitu memberikan pelayanan publik.
- 2) Pelaksanaan pemerintahan yang baik (Good Governance).
- 3) Dalam upaya mengimbangi perubahan lingkungan strategis yang cepat berubah, baik itu lingkungan internal organisasi, maupun lingkungan eksternal organisasi.
- 4) Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan era globalisasi yang sedang berlangsung tidak bisa dicegah atau ditolak lagi.

## **2.3 Konsepsi Pegawai Aparatur Sipil Negara**

### **2.3.1 Pengertian Pegawai Aparatur Sipil Negara**

Pengertian mengenai Aparatur Sipil Negara adalah Profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Khusus (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah. Menurut Undang-Undang No. 5 tahun 2014 pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Khusus (PPPK) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka untuk melaksanakan tugas pemerintahan.

Menurut Widjaja (2006) pegawai adalah tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya berpendapat juga bahwa pegawai adalah orang-orang yang dikerjakkan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga pemerintah maupun dalam badan usaha.

Menurut Munasef (2007) pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Munasef (2007) menjelaskan definisi pegawai sebagai

pekerja atau worker adalah mereka 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.

Beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa PNS adalah orang-orang yang bekerja di lingkungan instansi pemerintahan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan sesuai dengan UU No. 5 Tahun 2014.

Dalam Undang-Undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Pasal 1 Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan: 1) Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah; 2) Pegawai Aparatur Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas negara lainnya dan digaji.

### **2.3.2 Jenis dan Status Pegawai Aparatur Sipil Negara**

#### **a. Jenis ASN**

Mengenai jenis pegawai ASN diatur pada pasal 6 UU No. 5 tahun 2014. Dimana pegawai ASN terdiri atas PNS dan PPPK. Pns sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf (a) merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Kepegawaian dan memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP) secara nasional. PPPK sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf (b) merupakan Pegawai ASN

yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai kebutuhan instansi pemerintah dan ketentuan Undang-Undang ini.

b. Status ASN

Berbicara mengenai status mengenai ASN, terdapat dua status yang diberlakukan bagi pegawai PNS yaitu pegawai pemerintah yang diangkat sebagai pegawai tetap yaitu PNS dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja.

### **2.3.3 Fungsi, Tugas, dan Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara**

a. Pegawai ASN berfingsi sebagai:

- 1) Pelaksana kewajiban publik
- 2) Pelayan publik
- 3) Perikat dan pemersatu bangsa

b. Pegawai ASN bertugas:

- 1) Melaksanakan kebijakan yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan
- 2) Memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas
- 3) Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

c. Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayan publik yang professional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

### **2.3.4 Hak dan Kewajiban Pegawai Aparatur Sipil Negara**

#### **a. Hak Pegawai ASN**

Dasarnya dari adanya hak adalah manusia mempunyai berbagai kebutuhan yang merupakan pemacu bagi dirinya untuk memenuhi kebutuhannya. Langkah-langkah yang ditempuh dalam suatu organisasi adalah bertujuan untuk mempertautkan antara kepentingan pegawai dan organisasi. Kepentingan pegawai pada umumnya terbatas pada kepentingan memperoleh gaji guna memenuhi kebutuhannya dan dipengaruhi oleh kepentingan lain yang berupa keserasian arahan kerja dari pimpinan organisasi, kesempatan mengembangkan diri sampai dengan adanya jaminan dihari tua.

Adapun hak-hak pegawai ASN menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 21 bahwa PNS berhak atas:

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

Jaminan pensiun dan jaminan hari tua adalah hak yang diberikan kepada PNS yang telah memnuhi syarat yang ditentukan berhak atas pensiun, yang dimaksud pensiun adalah jaminan hari tua yang diberikan sebagai balasan terhadap pegawai yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara. Berdasarkan UU No 5 Tahun 2014 tentang ASN untuk mendapatkan hak pensiun harus memenuhi syarat diantaranya yaitu:

- 1) Telah mencapai usia sekurang-kurangnya 50 tahun
- 2) Telah diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil
- 3) Memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 20 tahun.

b. Kewajiban Pegawai Negeri Sipil

Setiap Pegawai Negeri Sipil dibebani atas kewajiban-kewajiban. Adapun kewajiban-kewajiban PNS diatur dalam UU No 5 Tahun 2014 Pasal 23 yaitu

- 1) Setia dan taat pada Pancasila, UUD 1945, NKRI, dan Pemerintah yang sah
- 2) Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa
- 3) Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang
- 4) Menaati ketentuan Perundang-Undangan
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan dengan pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab
- 6) Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan, dan tindakan kepada setiap orang, baik didalam maupun diluar kedinasan
- 7) Menyimpan rahasia jabatan dan hanya mendapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- 8) Bersedia ditempatkan diseluruh wilayah NKRI

## **2.4 Konsepsi Pelayanan Publik**

### **2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan publik (public service) di Indonesia memiliki arti yang sama dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat secara luas. Oleh karena itu ketiga istilah ini digunakan bersamaan dan tidak mempunyai perbedaan

arti mendasar. Pelayanan yang memiliki fungsi sebagai satu sistem yang menyediakan apa yang masyarakat butuhkan saat ini.

Menurut Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan.

Menurut Agung Kurniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksanaan ketentuan atau kewajiban dari badan yang telah diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan.

#### **2.4.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan publik:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan:
  - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik

- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian dan tepat waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
  - d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
  - e. Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
  - f. Bertanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
  - h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
  - i. Kejujuran, cukup jelas
  - j. Kecermatan, hati-hati teliti dan telaten
  - k. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai haknya



- i. Keamanan dan kenyamanan, proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman nyaman, dan kepastian hukum.

### **2.4.3 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan customer, pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan
- b. Pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang sependek mungkin dengan demikian konsep stop shop benar-benar diterapkan
- c. Kejelasan tatacara pelayanan, tatacara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam pengurusan pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan
- e. Kejelasan terkait kewenangan, kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan dan disrtibusi kewenangan
- f. Efektivitas penanganan keluhan, pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

#### **2.4.4 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanan. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## **2.5 Konsepsi Kartu Keluarga (KK)**

### **2.5.1 Pengertian Kartu Keluarga**

Menurut UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga.

### **2.5.2 Proses Penerbitan atau Perubahan Kartu Keluarga**

#### **a. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)**

Pencatatan kartu keluarga penduduk WNI dimaksud dalam peraturan Presiden RI No 25 Tahun 2008 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa

- 1) Izin tinggal tetap bagi orang asing
- 2) Fotokopi atau menunjukkan kutipan akta nikah
- 3) Surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- 4) Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi warga negara Indonesia

#### **b. Perubahan Kartu Keluarga (KK)**

Adapun perubahan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran sebagaimana dimaksud Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

- 1) KK lama
- 2) Kutipan akta kelahiran

Kemudian dalam kartu keluarga pasti akan ada perubahan selain dari bertambahnya anggota, ada juga penambahan dari anggota keluarga dengan menumpang pada KK pada anggota tersebut. Perubahan pada KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang kedalam KK bagi penduduk Warga Negara Indonesia dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

- 1) KK lama
- 2) KK yang akan ditumpang
- 3) Surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah dalam wilayah negara kesatuan republik Indonesia
- 4) Surat keterangan datang dari Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

Selain perubahan dalam penambahan anggota keluarga karena adanya kelahiran atau ada yang menumpang pada anggota keluarga tersebut. Ini sebaliknya akan ada perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) KK lama
- 2) Surat keterangan kematian
- 3) Surat keterangan pindah/datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Adapula penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

- 1) Surat keterangan kehilangan dari Kepala Desa/Lurah
- 2) KK yang rusak
- 3) Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

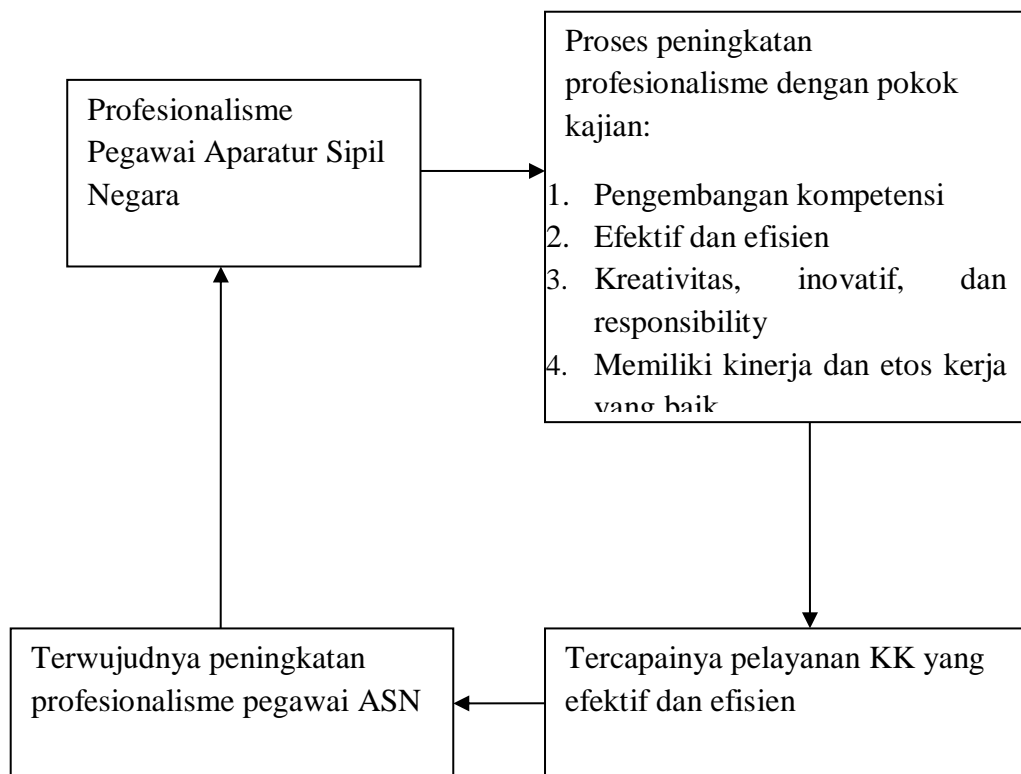
Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam jenis penelitian ini melalui metode pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif, yaitu analisis data untuk memudahkan penulis dalam mengkaji data secara rinci mengenai suatu objek dengan cukup mendalam dan menyeluruh mengenai pelayanan pengurusan Kartu Keluarga.

#### **3.2 Kerangka Konsep**

Kerangka konsep merupakan dasar pemikiran dalam mengkaji suatu masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini dirumuskan melalui pendekatan sistem yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1

**KERANGKA KONSEP PENINGKATAN PROFESIONALISME  
PEGAWAI ASN**



### 3.3 Defenisi Konsep

Defenisi konsep adalah batasan tinjauan yang menjelaskan suatu konsep yang akan diteliti dalam bentuk variabel. Selain itu defenisi konsep merupakan unsur penelitian yang memberikan batasan pengukuran suatu variabel. Maka defenisi konsep yang penulis buat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Profesionalisme adalah kemampuan aparatur mengembangkan kompetensinya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan misi yang ingin dicapai oleh organisasinya termasuk didalamnya adalah

kemampuan untuk meningkatkan kinerjanya secara efektif dan efisien serta penuh kreativitas dan inovasi yang terikat kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja yang tinggi.

- b. Profesionalisme Pegawai adalah sangat dibutuhkan dalam organisasi diperlukan sumberdaya manusia yang professional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi.
- c. Pegawai Aparatur Sipil Negara adalah orang-orang yang bekerja di lingkungan instansi pemerintahan sesuai dengan syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan sesuai dengan UU No. 5 Tahun 2014.
- d. Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksanaan ketentuan atau kewajiban dari badan yang telah diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan.
- e. Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga.

### **3.4 Kategorisasi Penelitian**

Kategori menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian untuk penduduk analisis dari variabel tersebut.

- a. Adanya pengembangan karier pegawai ASN



- b. Adanya kreativitas, inovatif, dan responsibilitas yang dimiliki pegawai ASN
- c. Adanya proses peningkatan profesionalisme pegawai ASN yang efektif dan efisien
- d. Adanya etos kerja yang tinggi

### **3.5 Narasumber**

Narasumber adalah orang yang memberikan atau mengetahui secara jelas tentang sesuatu untuk kepentingan pemberitaan. Biasanya, informasi yang didapat dari narasumber diperoleh melalui pegawai yang bekerja dari instansi pemerintah. Teknik penentuan narasumber dalam penelitian digunakan metode purpose sampling, yaitu memilih sejumlah responden dengan pertimbangan tertentu yang dianggap paling tahu objek penelitian yang diteliti sehingga dapat memberikan data yang maksimal. Sedangkan teknik snowball sampling dilakukan dengan menambah narasumber penelitian guna mendapat data yang memuaskan.

Melalui purposive sampling diperoleh informan pertama yaitu Kepala Camat Simpang Kanan Rokan Hilir yang dianggap paling mengetahui dan memahami para pegawai dalam melayani kepengurusan kartu keluarga di kantor camat simpang kanan rokan hilir. Sementara melalui teknik snowball sampling diperoleh informan yang mendukung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Adapun narasumber dari penelitian ini adalah:

- a. Camat Simpang Kanan Rokan Hilir yaitu Bapak Azhar.,S.Pd
- b. Sekretaris Camat Simpang Kanan Rokan Hilir yaitu Ibu Jusnawati.,S.Pd
- c. Kepala Seksi Pembangunan Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir yaitu Bapak Ramadi Harto.,S.AP

- d. Kepala Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir yaitu Ibu Sri Mulyani.,S.AP
- e. Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir yaitu Penata Riani.,S.AP

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan, penulis menggunakan dalam penelitian ini adalah wawancara yakni teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya Jawab langsung dengan narasumber secara mendalam yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang teliti. Wawancara akan dilakukan dengan pegawai ASN yang terkait dengan penelitian.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Data primer

Adapun yang menjadi langkah penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan terhadap narasumber atau responden yang berkaitan dengan penelitian.

- b. Data sekunder

Merupakan hasil pengumpulan data yang teliti dan dipelajari sebagai literatur, buku-buku, dokumen-dokumen maupun catatan tulisan yang relevan dengan masalah yang teliti. Adapun cara pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan pemikiran dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia

dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk data-data, foto, serta catatan lapangan demi mempermudah dalam penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kategorisasi. Data yang didapatkan akan dipilah berdasarkan kategori-kategori yang ada dan tiap-tiap kategori diberikan kesimpulan, maka penelitian ini diambil dari kesimpulan tiap-tiap kategori.

Menurut Miles dan Huberman dalam Gunawan (2005) ada dua tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Reduksi data (data reduction), dalam tahap ini peneliti melakukan pemilihan dan pemutusan perhatian untuk penyerhanaan, abstrak dan transformasi data yang diperoleh.
- b. Peyajian data (data display), peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Display data atau penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif.
- c. Verifikasi (conclusion drawing), langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

### **3.8 Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai bulan Mei 2020 sampai dengan bulan Juni 2020. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir.

### **3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian**

Kabupaten Rokan Hilir adalah salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Riau, Indonesia. Kabupaten Rokan Hilir hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkalis, sesuai dengan Undang-undang Nomor 53 tahun 1999. Wilayah Kabupaten Rokan Hilir terletak pada bagian pesisir timur Pulau Sumatera. Luas wilayah Kabupaten Rokan Hilir adalah 8.881,59 Km<sup>2</sup> dengan jumlah kecamatan ada 15 kecamatan termasuk Kecamatan Simpang Kanan. Sebagian besar wilayah Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari dataran rendah dan rawa-rawa terutama disepanjang sungai rokan hingga kemuaranya, wilayah ini memiliki tanah yang sangat subur dan menjadi lahan sawit. Wilayah Kabupaten Rokan Hilir juga terdiri dari dataran rendah yang menyatu dengan Pulau Sumatera dan beberapa pulau disekitarnya. Kabupaten Rokan Hilir beriklim tropis dengan curah hujan rata-rata adalah 132,2 mm/pertahun. Dan temperatur udara berkisar antara 26°- 32° C. Musim kemarau didaerah ini umumnya terjadi pada bulan Februari sampai Agustus, sedangkan musim penghujan terjadi pada bulan September sampai dengan Januari. Penduduk Kabupaten Rokan Hilir adalah 627.233 jiwa, terdiri dari 331.027 jiwa laki-laki dan 313.653 jiwa perempuan. Sehingga sex ratio-nya adalah 105,57 yang artinya dari setiap 100 penduduk perempuan rata-rata terdapat 106 penduduk laki-laki.

#### **3.9.1 Gambaran Umum Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir**

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh Camat. Kecamatan diatur sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kantor camat simpang kanan merupakan perangkat daerah yang membantu atau melayani kepengurusan kependudukan masyarakat di kecamatan simpang kanan. Kelurahan Simpang Kanan pada awalnya merupakan Desa Perwakilan Teluk Nilap Kecamatan Kubu yang kemudian berubah menjadi Desa Persiapan Simpang Kanan tahun 1998, dari desa persiapan simpang kanan berubah menjadi Desa Simpang Kanan pada tahun 1988 dan tahun 1991 menjadi Desa Depenitif Simpang Kanan. Pada saat itu Kepenghuluan yang berada dalam wilayah Kecamatan Simpang Kanan yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Bagan Sinembah lalu pada 17 Oktober 2002 resmi didirikan nya Kantor Camat Simpang Kanan yang berdiri diatas tanah seluas 168 km.

### **3.9.2 Visi dan Misi Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir**

Adapun visi yang disepakati dan ditetapkan untuk Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir **“Terwujudnya Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang Bertanggung Jawab, Berkualitas dan Bersih”**.

Dalam rangka mewujudkan Visi pelayanan yang ditetapkan Misi pelayanan:

- a. Mewujudkan tertib administrasi pelayanan untuk memberikan kepastian hukum dalam proses maupun produk pelayanan sebagai wujud tanggung jawab pelaksanaan tugas

- b. Meningkatkan profesionalisme petugas dan sistem pelayanan untuk memperoleh pelayanan berkualitas sesuai dengan azas penyelenggaraan pelayanan publik
- c. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas serta membangun mekanisme pengawasan yang partisipatif untuk menumbuhkan pelayanan yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)
- d. Melakukan penilaian kinerja pelayanan dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara periodik

### **3.9.3 Struktur Organisasi Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir**

Struktur organisasi kantor camat simpang kanan sebagai berikut:

- a. Camat
- b. Sekretariat Camat
  - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - 2) Sub Bagian Keuangan Perencanaan dan Program
- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Pembangunan
- e. Seksi Pelayanan Umum
- f. Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat

#### **a. Camat**

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas camat mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksana pelimpahan sebagian wewenang pemerintahan dari Bupati
- 2) Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- 3) Pengkoodinasian pembangunan yang meliputi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pemberdayaan masyarakat
- 4) Pengelolaan urusan dan program kesekretariatan kecamatan
- 5) Perumusan program kegiatan Kecamatan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bersumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- 6) Penjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan
- 7) Pengarahan tugas bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dengan memberikan petunjuk dan mimbingan baik secara lisan maupun tertulis guna kelancaran pelaksanaan tugas
- 8) Pelaksanaan sebagian tugas Bupati dikecamatan dalam bentuk pelimpahan wewenang pemerintahan dalam rangka mempercepat

- 9) proses pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat
- 10) Pelaksanaan koordinasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak terkait dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kehidupan masyarakat
- 11) Pemberian pelayanan penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan yang diperlukan warga masyarakat dan pelayanan dibidang pertahanan

**b. Sekretariat Camat**

Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh Sekretaris yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengendalikan dibidang administrasi, perencanaan kegiatan, monitoring, evaluasi dan pelaporan, urusan umum, kepegawaian, dan keuangan.

Untuk melaksanakan tugas diatas, Sekretaris mempunyai fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan teknis administratif
- 2) Perencanaan program kerja kecamatan
- 3) Pengkoordinasi tugas administrasi
- 4) Pembinaan perangkat kecamatan, kelurahan dan kepenghuluan
- 5) Pengevaluasi tugas pemerintahan kecamatan
- 6) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi, Sekretaris mempunyai tugas:



- 1) Penyusunan program kegiatan kecamatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan
- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan
- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya, memberikan arahan dan petunjuk secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas
- 4) Melaksanakan 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
- 5) Menyiapkan rumusan program kegiatan berdasarkan hasil rangkuman rencana kegiatan seksi-seksi dalam rangka penyusunan anggaran pendapatan dan belanja kecamatan

1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas:

- 1) Menyusun program kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan

- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijaksanaan atasan
- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan kepala sub bagian dan kepala seksi dilingkungan pemerintah kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal
- 5) Menyiapkan konsep naskah dinas bidang administrasi umum dan kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan yang ditetapkan atasan
- 6) Memberikan pelayanan urusan administrasi umum, organisasi dan tata laksana, pengurusan rumah tangga, perlengkapan/perbekalan, dokumentasi, perpustakaan dan kearsipan, serta pengelolaan administrasi kepegawaian perangkat kecamatan
- 7) Merencanakan dan melaksanakan pengadaan barang untuk keperluan rumah tangga kecamatan sesuai dengan kebutuhan, anggaran dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai dasar pengadaan barang

8) Melaksanakan inventarisasi barang kekayaan kecamatan untuk tertib administrasi serta melaksanakan pemeliharaan barang inventaris agar dapat digunakan dengan optimal

2) Sub Bagian Keuangan, Perencanaan dan Program

Sub Bagian Keuangan, Perencanaan, dan Program dipimpin oleh kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas:

- a. Menyusun program kegiatan sub bagian keuangan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku serta sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan
- 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 kepala sub bagian dan kepala seksi dilingkungan pemerintah kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal
- e. Melaksanakan kontrol keuangan

- f. Menyusun dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan
- g. Melaksanakan sistem pengendalian intern
- h. Mengkoordinasikan penyiapan bahan dan data rencana kerja dan anggaran kerja

**c. Seksi Pemerintahan**

Seksi Pemerintahan dan ketertiban dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas:

- 1) Merumuskan, mengkoordinasi dan melaksanakan pelayanan urusan pemerintahan kecamatan
- 2) Melakukan koordinasi dengan Satuan Organisasi perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan
- 3) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan Satuan Organisasi perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan
- 4) Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan
- 5) Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan
- 6) Melaksanakan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa
- 7) Melaksanakan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

- 8) Memberikan bimbingan, supervise, fasilitas dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan

**d. Seksi Pembangunan**

Seksi Pembangunan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas:

- 1) Menyusun program kegiatan sub bagian keuangan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku serta sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan
- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan
- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan kepala sub bagian dan kepala seksi dilingkungan pemerintah kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal
- 5) Menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas

- 6) Menyusun konsep rencana pembinaan pelaksanaan pembangunan, pemberdayaan masyarakat, perekonomian kepenghuluan/kelurahan, produksi dan distribusi, peningkatan sarana dan sarana fasilitas umum serta lingkungan hidup sesuai dengan pedoman dan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan lancar
- 7) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pembangunan, perekonomian dan pemberdayaan masyarakat agar pelaksanaan dapat berjalan lancar
- 8) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan

**e. Seksi Pelayanan Umum**

Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas dan melaksanakan sebagian tugas:

- 1) Menyusun program kegiatan sub bagian keuangan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku serta sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan
- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan

- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan kepala sub bagian dan kepala seksi dilingkungan pemerintah kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal
- 5) Menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas
- 6) Melaksanakan pembinaan pelayanan umum yang meliputi pelayanan kependudukan, kebersihan, dan perizinan dikecamatan
- 7) Memberikan pelayanan rekomendasi penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan yang diperlukan warga masyarakat dan pelayanan di bidang pertanahan
- 8) Melaksanakan pembinaan terhadap kebersihan dan pertamanan agar tercipta keindahan diwilayah kecamatan

**f. Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat**

Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas:

- 1) Menyusun program kegiatan sub bagian keuangan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang

berlaku serta sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan

- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan
- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan kepala sub bagian dan kepala seksi dilingkungan pemerintah kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal
- 5) Menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas
- 6) Menyusun rencana dan melaksanakan pembinaan masalah kemasyarakatan, kepemudaan, peranan wanita, olah raga, kehidupan keagamaan, kebudayaan dan kesehatan di wilayah kecamatan
- 7) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan dan bantuan sosial, kepemudaan, peranan wanita, olah raga, kehidupan keagamaan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat di wilayah kecamatan dan melaporkan hasilnya kepada atasan

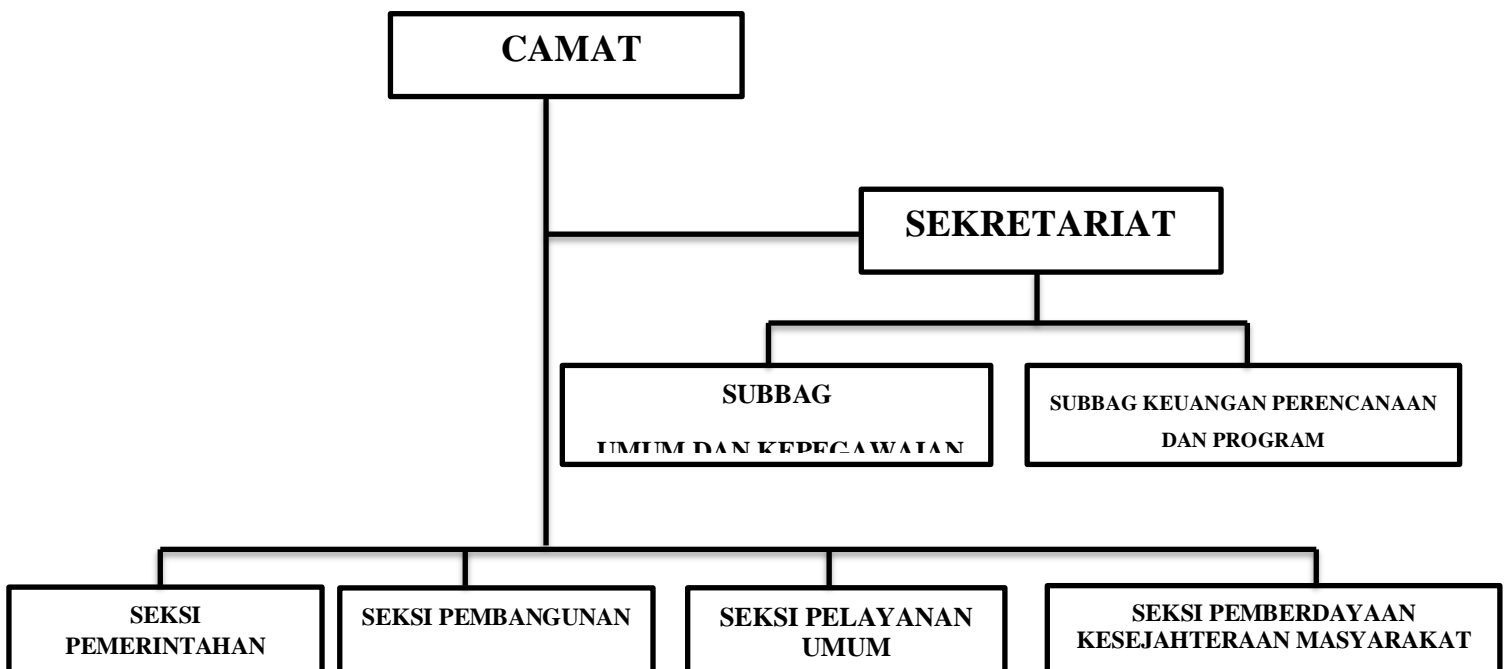


- 8) Menyusun konsep peningkatan kualitas sumber daya perangkat desa, lembaga desa, pemberian bantuan sosial, serta program pengentasan kemiskinan sesuai dengan kewenangan untuk kesejahteraan dan peningkatan sumber daya aparat desa/masyarakat

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi melaksanakan kegiatan oprasional untuk mencapai tujuan.

Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Simpang Kanan Rokan Hilir sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN SIMPANG KANAN**  
**ROKAN HILIR**



### 3.9.4 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Simpang Kanan

#### Rokan Hilir

Berdasarkan peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kabupaten Rokan Hilir. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan pembantuan.

Kecamatan merupakan unsur perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan otonomi daerah dan pembantuan dikecamatan. Kecamatan dipimpin oleh Camat, camat dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

### 3.9.5 Keadaan Pegawai ASN Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir**

No	Jabatan	Eselon				Jumlah
		II.b	III.a	III.b	IV.a	
1	Camat	-	-	-	1	1
2	Sekretaris	-	-	-	1	1
3	Kepala Sub Bidang	-	1	1	-	2
4	Kepala Seksi	-	-	3	-	3
<b>Jumlah</b>		<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2020

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir**

No	Jabatan	Pendidikan							Jumlah
		SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2	S3	
1	Camat	-	-	-	-	1	-	-	1
2	Sekretaris Camat	-	-	-	-	1	-	-	1
3	Kepala sub Bidang	-	-	-	-	2	-	-	2
4	Kepala Seksi	-	-	-	-	4	-	-	4
5	PPPK	-	-	8	-	7	-	-	15
<b>Jumlah</b>		-	-	<b>8</b>	-	<b>15</b>	-	-	<b>23</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2020

**Tabel 3.3**  
**Keadaan PNS dan PPPK Berdasarkan Jenis Kelamin di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir**

No	Uraian	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Camat	1	-	1
2	Sekretaris Camat	-	1	1
3	Kepala Sub Bagian	1	1	2
4	Kepala Seksi	1	3	4
5	PPPK	9	6	15
<b>Jumlah</b>		<b>12</b>	<b>11</b>	<b>23</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2020

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Narasumber

Keadaan narasumber dalam penelitian ini disusun berdasarkan eselonisasi dan jabatan struktural, kepangkatan (Golongan/Ruang), Pendidikan Formal, Usia/Umur, dan Jenis Kelamin yaitu sebagaimana dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Keadaan Narasumber Berdasarkan Eselonisasi Jabatan Struktural dan Kepangkatan (Golongan/ Ruang)**

No	Nama	Eselon	Golongan/Ruang	Jumlah
1	Azhar, S.Pd	IV/a	IV/b	1
2	Jusnawati, S.Pd	IV/a	III/d	1
3	Ramadi Harto, S.AP	III/b	III/b	1
4	Sri Mulyani, S.AP	III/b	III/b	1
5	Penata Riani, S.AP	III/b	III/b	1
<b>Jumlah</b>				<b>5</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2020

**Tabel 4.2**  
**Keadaan Narasumber Berdasarkan Pendidikan Formal dan Non Formal (Diklat)**

No	Nama	Pendidikan Formal	Pendidikan Non Formal	Jumlah
1	Azhar, S.Pd	S1	-	1
2	Jusnawati, S.Pd	S1	-	1
3	Ramadi Harto, S.AP	S1	-	1
4	Sri Mulyani, S.AP	S1	-	1
5	Penata Riani, S.AP	S1	-	1
<b>Jumlah</b>				<b>5</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2020

**Tabel 4.3**  
**Keadaan Narasumber Berdasarkan Usia/Umur dan Jenis Kelamin**

No	Nama	Usia/Umur	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Azhar, S.Pd	49 Tahun	Laki-Laki	1
2	Jusnawati, S.Pd	55 Tahun	Perempuan	1
3	Ramadi Harto, S.AP	47 Tahun	Laki-Laki	1
4	Sri Mulyani, S.AP	42 Tahun	Perempuan	1
5	Penata Riani, S.AP	37 Tahun	Perempuan	1
<b>Jumlah</b>				<b>5</b>

Sumber: Hasil Penelitian 2020

#### **4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dilapangan maka dapat dianalisis satu persatu tentang jawaban narasumber sehingga diperoleh rekapitulasi data sebagai berikut:

##### **a. Adanya pengembangan karier pegawai ASN**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Juni 2020 dengan Bapak Azhar, S.Pd selaku Camat menyatakan bahwa dengan cara mengarahkan gimana cara kerja yang bagus sesuai dengan tupoksi kerjanya, dan intinya berkerja sesuai tupoksi kerjanya dengan bidangnya. Bentuk pengembangan skilnya sesuai dengan tupoksi kerjanya misalnya kasi (kepala seksi) pembangunan dia harus memahami tugasnya dan fungsinya secara tidak langsung dari situlah berkembang skilnya. Pekerjaan itu sendiri sangat berpengaruh sesuai dengan resiko yang diterima. Dan hambatan yang dihadapi adalah waktunya, sarana dan prasarana yang kurang

memadai, terus jarak tempuh yang dilewati juga jauh, dan juga hambatan lainnya ketika hujan mengakibatkan akses yang dilalui sulit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Juni 2020 dengan Ibu Jusnawati, S.Pd selaku Sekretaris Camat menyatakan bahwa caranya dengan melakukan bimbingan teknis, ikut sosialisasi, dan kerja sesuai aturan yang berlaku di kecamatan. Pengembangan skil yang dilakukan dengan lebih harus memahami pekerjaannya dan harus banyak belajar agar dapat mengembangkan skil pegawainya. Pekerjaan itu sendiri memang sangat berpengaruh terhadap pegawai ketika kerja sesuai dengan atauran yang berlaku. Dan hambatan yang dihadapi adalah kurangnya alat tulis kantor yang sangat kurang memadai jadi sangat menghambat pekerjaan pegawai itu sendiri.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Juni 2020 dengan Bapak Ramadi Harto, S.AP selaku Kepala Seksi Pembangunan menyatakan bahwa harus adanya pelatihan, mengikuti seminar-seminar dan di ikuti dengan bimbingan teknis. Pengembangan skil yang dibutuhkan harus banyak belajar dengan peraturan yang ada, dan harus mengupayakan bagaimana peraturan itu bisa berjalan sesuai dengan prosedur kecamatan yang berlaku. Pekerjaan itu sendiri sangat berpengaruh baik dikecamatan dan kabupaten dan paling tidak kita sudah mengetahui sesuai dengan bidang masing-masing agar dapat mengembangkan karir para pegawainya. Dan hambatan yang dihadapi sebenarnya tidak ada itu kemauan pegawai itu sendiri sebenarnya bagaimana melakukan pekerjaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Juni 2020 dengan Ibu Sri Mulyani, S.AP selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat menyatakan bahwa dengan adanya naik pangkat dan sesuai dengan jenjang eselonnya. Bentuk pengembangan skilnya dengan adanya bimbingan teknis itu dan mengikuti pelatihan-pelatihan. Pekerjaan itu sendiri sangat berpengaruh oleh pegawai yang ada dikecamatan. Dan hambatannya sebenarnya tidak banyak dan kalau sudah mencukupi pangkat kita bisa mengembangkan karier kita sehingga bisa mengurangi hambatan-hambatan yang ada.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Juni 2020 dengan Ibu Penata Riani, S.AP selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum menyatakan bahwa melakukan bimbingan karier bisa berupa selalu mengikuti bimbingan teknis, sosialisasi, turun kelapangan dan lainnya. Bentuk pengembangan skilnya dengan cara mengulang-ngulang pekerjaan agar dapat diproses dengan baik dan sesuai aturan. Pekerjaan itu sendiri sangat berpengaruh dan mau tidak mau harus dikembangkan. Dan kendala yang dihadapi adalah alat kantor, sarana dan prasarannya masih kurang dan masih butuh perlengkapan yang seharusnya menunjang untuk kinerja para pegawai agar lebih baik.

**b. Adanya Kreativitas, Inovatif, dan Responsibilitas yang Dimiliki Pegawai ASN**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Juni 2020 dengan Bapak Azhar, S.Pd selaku Camat menyatakan bahwa cara meningkatkannya berupa melakukan bimbingan kepada para pegawai sesuai dengan tupoksi kerjanya, unruk mempertahankannya harus disiplin dari diri sendiri terus tepat waktu yang

paling penting. Dan reward/penghargaan yang diberikan ada biasanya berupa sanjungan, pujian, kalo penghargaan tidak ada palik tidak diberikan semangat saja agar lebih semangat dalam bekerja.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Juni 2020 kepada Ibu Jusnawati, S.Pd selaku Sekretaris Camat menyatakan bahwa cara meningkatkannya dengan lebih banyak mengikuti sosialisasi, banyak belajar karena dari situ para pegawai dapat meningkatnya. Agar tetap mempertahankannya dengan tetap belajar jangan malas bekerja cari informasi-informasi penting dan selalu disiplin. Yang terakhir reward/penghargaan yang diberikan tidak ada biasanya juga dikasih semangat saja kepada para pegawai agar tetap kerja semakin baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Bapak Ramadi Harto, S.AP selaku Kepala Seksi Pembangunan menyatakan bahwa cara meningkatkannya selalu bekerja sesuai bidang masing-masing selalu turun kedesa melakukan pembinaan supaya menjadi seorang yang profesionalis supaya pekerjaan itu bisa sesuai dan bisa direalisasikan kepada masyarakat. Agar tetap mempertahankan kreativitas, inovatif, dan responsibilitanya para pegawai harus disiplin. Dan reward yang diberikan ketika para pegawai meningkatkannya belum ada yang diberikan kepada para pegawai.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Ibu Sri Mulyani, S.AP selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat menyatakan bahwa cara meningkat kreativitas para pegawai turun langsung kedesa melakukan pembinaan bagaimana para pegawai melayani masyarakat itu



dengan baik. Cara mempertahankannya selalu bekerja dengan baik dan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Reward yang diberikan ada biasanya berupa kenaikan pangkat para pegawai.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Ibu Penata Riani, S.AP selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum menyatakan bahwa yang jelas untuk meningkatkannya diawali dengan kedisiplinan bagaimana para pegawai menyelesaikan pekerjaannya dan bagaimana pegawai memproses pekerjaan yang telah diberikan atasan. Agar tetap mempertahankan selalu kerja dengan baik kerja sesuai tupoksi masing-masing, saling membantu pegawai lainnya. Reward yang diberikan sebenarnya ada, tetapi untuk saat ini saya belum pernah menerimanya, biasanya kan 10 tahun bekerja sebagai ASN ada penghargaan yang diberikan kebetulan saya belum melengkapi berkas dan ketentuan yang ada sehingga belum mendapatkannya.

**c. Adanya Proses Peningkatan Profesionalisme Pegawai ASN yang Efektif dan Efisien**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Bapak Azhar, S.Pd selaku Camat menyatakan bahwa penyebab rendahnya profesionalisme pegawai kalau pegawai tidak memahami tupoksi kerjanya, sehingga mengakibatkan rendahnya profesionalismenya. Para pegawai sudah berkerja dengan efektif dan efisien dan sesuai prosedurnya. Cara meningkatkannya yang pertama niat, dan pegawai harus memahami bahwa pegawai adalah aparatur sipil Negara yang fungsinya melayani masyarakat, kalau pegawai sudah mengetahui tupoksi kerjanya dan kalau pegawai menyadari adanya tupoksi itu

maka pegawai akan bersemangat dalam melaksanakan tugasnya. Bentuk peningkatannya selalu dikasih bimbingan, seminggu sekali mengadakan rapat menanyakan dimana kelemahan dan kekeliruan para pegawai dan sampai dimana kinerja yang telah dilakukannya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Ibu Jusnawati, S.Pd selaku Sekretaris Camat menyatakan bahwa penyebab rendahnya adalah masih kurang kesadaran bekerja dan kurangnya semangat bekerja yang dilakukan para pegawai, terus kurang memahami tupoksi kerjanya masing masing, dan masih rendahnya kedisiplinan. Sejauh ini pegawai sudah efektif dan efisien. Cara meningkatkannya pegawai harus lebih disiplin kerja, memahami tupoksinya sesuai prosedur kecamatan. Bentuk peningkatannya dengan diberikan arahan kepada pegawai agar lebih semangat dalam bekerja.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Bapak Ramadi Harto, S.AP selaku Kepala Seksi Pembangunan menyatakan bahwa penyebab rendahnya profesionalisme adalah kurangnya disiplin para pegawai. Para pegawai sejauh ini sudah melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Cara meningkatkan profesionalisme pegawai yang pertama disiplin, terus membuat rencana kerja sesuai bidangnya apa yang mau dilakukan harus ada perencanaan agar pekerjaan itu efektif dan efisien. Bentuk peningkatannya harus belajar, mengikuti bimbingan teknis dan mengikuti kegiatan apa saja agar meningkatkan profesionalis para pegawainya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Ibu Sri Mulyani selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat

menyatakan bahwa penyebab rendahnya profesionalisme pegawai adalah tergantung dari diri pegawai masing-masing apakah dia peduli dengan pekerjaannya atau tidak. Para pegawai sudah melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien. Cara meningkatkannya di mulai dari diri sendiri dan kesadaran pegawai, terkadang pegawai ini kurang kesadaran dalam bekerja. Bentuk peningkatannya pegawai yang sudah profesional dan efektif harus lebih meningkatkan kesadaran kerja.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Ibu Penata Riani, S.AP selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum menyatakan bahwa yang mempengaruhi penyebab rendahnya profesionalisme adalah pegawainya yang terkadang kerjanya tidak sesuai dengan tupoksinya. Kalau pegawai khususnya yang di kantor camat ada yang sudah efektif dan efisien ada juga yang belum, itu tidak menutup kemungkinan tapi secara keseluruhan masih bisa di atasi dengan saling membantu. Cara meningkatkan dengan melakukan kedisiplinan dalam bekerja. Bentuk peningkatan yang dilakukan yang penting melakukan kedisiplinan diri sendiri saja, dan mengerjakan pekerjaan sesuai yang diberikan oleh atasan dan kerja sesuai tupoksinya.

#### **d. Adanya Etos Kerja yang Tinggi**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Bapak Azhar, S.Pd selaku Camat menyatakan bahwa etos kerja yang dimiliki pegawai dikantor camat ini sudah baik. Cara pegawai meningkatkannya pegawai harus semangat, jadi kalau semangat pegawai akan menyadari bahwa pegawai itu seorang ASN maka secara tidak langsung etos kerjanya tinggi tetapi kalau sebaliknya

pegawai tidak mempunyai semangat dalam bekerja maka etos kerjanya akan rendah. Kendala dalam meningkatkan etos kerja sebenarnya tidak ada kendala, walaupun ada bisa diatasi. Cara yang dilakukan mengatasi kendala etos kerja dengan diadakannya rapat kerja, rapat evaluasi sampai dimana kendalanya sehingga etos kerjanya menurun terus diberi masukan agar pegawai semangat dan meningkatkan etos kerjanya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Ibu Jusnawati, S.Pd selaku Sekretaris Camat menyatakan bahwa etos kerja yang dimiliki pegawai dikantor camat sejauh ini sudah baik. Cara meningkatkan etos kerjanya dengan cara memahami tupoksinya sendiri, semangat dalam bekerja, dan disiplin. Yang menjadi kendala adalah kurangnya alat-alat kantor, sarana dan prasarana sehingga membuat pegawai tidak mempunyai semangat dalam bekerja kalau fasilitas yang diberikan tidak menunjang etos kerja pegawainya. Cara mengatasi kendalanya dengan diberi arahan terus mengadakan rapat sudah sejauh mana kinerja yang dilakukan pegawai apakah sudah baik atau belum, kalau kurang baik diberi arahan sehingga membuat etos kerja pegawainya semakin membaik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Bapak Ramadi Harto, S.AP selaku Kepala Seksi Pembangunan menyatakan bahwa etos kerja yang dimiliki pegawai sudah baik. Cara meningkatkan etos kerja pegawai yang paling utama sebenarnya kerja dengan disiplin kalau tidak ada kedisiplinan bagaimana pegawai meningkatkan etos kerjanya semakin membaik dan bekerja sesuai aturan kecamatan. Kendala yang dihadapi tidak mempunyai rencana kerja,

kurang disiplin dan kurang semangat dalam bekerja. Untuk mengatasinya selalu mengadakan rapat dengan pegawai lainnya dan memberikan arahan agar kedepannya memiliki etos kerja yang tinggi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Ibu Sri Mulyani, S.Pd selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat menyatakan bahwa etos kerja yang dimiliki pegawai dikantor camat sudah baik. Cara meningkatkan etos kerja pegawainya dengan memotivasi diri sendiri. Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan etos kerja pegawainya sarana dan prasarana yang kurang mendukung, kekurangan alat kantor sehingga membuat pegawai kurang bersemangat dalam bekerja. Cara mengatasinya harus saling bekerja sama dan fasilitasnya dilengkapi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juni 2020 kepada Ibu Penata Riani, S.AP selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum menyatakan bahwa etos kerja sudah baik khususnya dikantor camat walaupun ada juga beberapa tetapi masih bisa diatasi. Cara pegawai meningkatkannya bagaimana cara pegawai bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan, sosialisai yang di adakan pemerintah kabupaten atau provinsi. Yang menjadi kendala dalam meningkatkan etos kerja pegawai peralatan kantor, sdmnya atau asn nya juga menjadi kendala sehingga mempengaruhi pekerjaannya. Yang dilakukan untuk mengatasi kendalanya saling bekerja sama dan saling sama-sama bekerja dengan baik dan sesuai tupoksinya.

## **4.2 Pembahasan**

Pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan mengkaji dan menginterpretasikan (membandingkan antara jawaban hasil wawancara dengan konsepsi pengetahuan/ilmu tentang pelayanan publik dan profesionalisme pegawai) yang disusun berdasarkan kategorisasi dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

### **4.2.1 Adanya Pengembangan Karier Pegawai ASN**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa cara melakukan bimbingan karier terhadap pegawai dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan, dan pengarahan yang bisa mengembangkan karier pegawainya. Pengembangan skilnya juga dalam bentuk disiplin memahami tupoksi kerjanya, dan mengikuti pelatihan-pelatihan. Pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai itu sendiri sangat berpengaruh terhadap pengembangan karier para pegawainya yang menghambat pengembangan karier pegawainya sendiri adalah sarana dan prasarana yang sangat kurang memadai di kantor camat, alat kantor juga sangat kurang dan itu mengacu pada pengembangan karier pegawai yang ada di kantor camat.

### **4.2.2 Adanya Kreativitas, Inovatif, Responsibilitas yang Dimiliki Pegawai ASN**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa di kantor camat para pegawainya punya cara tersendiri agar meningkatkan kreativitas, inovatif, dan responsibilitasnya dengan cara langsung di beri bimbingan oleh camat agar dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya, saling membantu dan paling utama adalah pegawai harus disiplin. Pegawai di kantor

camat mempertahankan harus disiplin, tepat waktu bekerja sesuai tugas dan fungsinya, bekerja dengan baik. Reward yang diberikan kepada pegawai ketika sudah meningkatkan kreativitas, inovatif, tanggung jawabnya tidak ada, hanya saja diberikan sanjungan, semangat kepada pegawainya agar tetap mempertahankannya dan bekerja semakin baik kedepannya.

#### **4.2.3 Adanya Proses Peningkatan Profesionalisme Pegawai ASN yang Efektif dan Efisien**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi rendahnya profesionalisme pegawai adalah pegawai tidak memahami tugas dan fungsinya sebagai ASN dan bekerja tidak sesuai dengan tupoksinya terus juga kurang kesadaran dari diri sendiri sehingga menyebabkan rendahnya profesionalisme seorang ASN. Sejauh ini pegawai yang bekerja atau melayani masyarakat di kantor camat sudah efektif dan efisien dan bekerja sesuai perundang-undangan yang berlaku. Para pegawai meningkatkan profesionalismenya dengan cara niat dalam bekerja, lebih meningkatkan kedisiplinan dan memahami tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat. Bentuk peningkatan profesionalisme pegawai dengan diberi arahan dari camat terus disiplin bekerja sesuai dengan aturan yang ada di kecamatan dan memahami tugas dan fungsinya dibidang masing-masing.

#### **4.2.4 Adanya Etos Kerja yang Tinggi**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa etos kerja yang dimiliki pegawai di kantor camat sudah baik dan cara pegawai meningkatkan etos kerjanya harus semangat dalam bekerja, mengikuti bimbingan

teknis, sosialisasi mengenai kinerja pegawai. Yang menjadi kendala meningkatkan etos kerja pegawai adalah sarana dan prasarana, alat kantor yang masih belum memadai, terus akses jalan juga yang sangat kurang memadai ketika turun kelapangan. Dan cara mengatasinya pegawai dikantor camat biasanya mengadakan rapat, memberikan arahan, bekerja sama dan fasilitas yang ada dikantor camat dilengkapi agar menunjang etos kerja para pegawai.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisa yang telah penulis lakukan Peningkatan Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Dalam Rangka Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Camat Simpang Kanan Kabupaten Rokan Hilir, maka Penulis dapat mengambil kesimpulan dan sebagai pelengkapya, peneliti akan mengemukakan saran untuk bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan.

#### **a. Simpulan**

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa:

- a. Bentuk pengembangan karier yang diberikan kepada pegawai sudah lumayan baik, tetapi harus lebih ditingkatkan lagi pengembangan karier yang diberikan oleh pegawai agar dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya.
- b. Kreativitas, inovatif, responsibilitas yang dimiliki pegawai sudah berjalan dengan baik, dan pegawai yang sudah meningkatnya masih belum diberikan reward yang cocok kepada pegawainya.
- c. Peningkatan profesionalisme pegawai yang efektif dan efisien dikantor camat sudah baik, ini dibuktikan dari mereka berkerja sesuai aturan yang berlaku dikantor camat.
- d. Pegawai dinilai sudah memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tiap bagian masing-masing untuk memberikan pelayanan

yang tepat dan benar kepada masyarakat. Pegawai dapat memaksimalkan ketepatan waktu dari penyelesaian surat menyurat. Kemampuan pegawai tergantung dari tugas pokok dan fungsi serta pendidikan, pengalaman dan pemahaman yang dimiliki pegawai. Pegawai dapat melakukan dengan waktu cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

- e. Etos kerja yang dimiliki pegawai juga sudah baik, hanya saja peralatan kantor yang ada di kantor camat yang kurang memadai sehingga menghambat etos kerja pegawainya.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka penulis memberikan saran-saran berupa:

- a. Disarankan kepada Camat Simpang Kanan Kabupaten Rokan Hilir agar memperhatikan dan meningkatkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, cekatan dalam memberikan informasi dan memberikan kemudahan prosedur pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, diharapkan kepada Camat Simpang Kanan agar dapat memberikan pelatihan dan meningkatkan kedisiplinan aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik terhadap masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien.
- b. Disarankan kepada Camat Simpang Kanan Kabupaten Rokan Hilir agar benar-benar memperhatikan masalah fasilitas penunjang seperti alat-alat kantor, sarana dan prasarana serta penampilan aparatur dan kemampuan aparatur untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan latar

belakang pendidikannya. Dengan melengkapi sarana dan prasarana terutama kenyamanan ruang tunggu, diharapkan dapat memberikan pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang aman dan nyaman serta berkualitas. Disamping itu, kemampuan Aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan juga diharapkan bisa mewujudkan pelayanan yang aman dan nyaman serta berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok.D. (1999).*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: MAP UGM.
- A.W.Widjaja. (2006).*Administrasi Kepegawaian*, Jakarta: Rajawali.
- Rajab.Budi. (2002). *Profesionalisme Dalam Peralihan Peradaban*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hamalik. Oemar. (2000).*Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: Y.P Pemindo
- Ibid. Sujardi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama.
- Kurniawan, Agung (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Arus Media.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. (2005). *Qualitative Data Analysis*, Jakarta: UI Press
- Munasef. (2007). *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung
- Pamudji.(1985). *Ekologi Administrasi Negara*.Jakarta; Bina Aksara.
- Ranminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sondang, Siagian. (2000:163),*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Siagian, S. P. (2000). *Administrasi Pembangunan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudibyo.Triatmodjo, (1983).*Hukum Kepegawaian Mengenai Kedudukan Hak Dan Kewajiban Pegawai Negeri Sipil*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjokrowinoto, M. (2001).*Pembangunan, Dilema Dan Tantangan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjokrowinoto, Muljarto. (1996). *Pembangunan, Dilema Dan Tantangan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 352/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2020  
Lampiran : --  
Hal : **Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 30 Syawal 1441 H  
22 Juni 2020 M

Kepada Yth : **Camat Kecamatan Simpang Kanan, Rokan Hilir**  
di-

Tempat.

Bissmillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **GUSTI RAMA DONA**  
N P M : 1603100068  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2019/2020  
Judul Skripsi : **PENINGKATAN PROFESIONALISME PEGAWAI APARATUR  
SIPIIL NEGARA DALAM RANGKA PELAYANAN PENGURUSAN  
KARTU KELUARGA DI KANTOR CAMAT SIMPANG KANAN  
ROKAN HILIR**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dr. **ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Cc : File.



# PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR KECAMATAN SIMPANG KANAN

Jl. M. Yazid Hamta No.

RIAU 28993

## SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

NOMOR : 423.4 /KSR-SKN/2020/90

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AZHAR, S.Pd  
Nip : 19700702 199310 1001  
JABATAN : CAMAT SIMPANG KANAN

Memperhatikan Surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor: 352/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2020, Tanggal 22 Juni 2020 Izin Penelitian.

Dengan ini memberikan izin penelitian mencari data instansi dan lapangan kepada:

Nama : GUSTI RAMA DONA  
NIM : 1603100068  
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Izin ini diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Izin ini hanya untuk kegiatan mencari data yang diperlukan
2. Mentaati ketentuan yang berlaku
3. Setelah tiba di lokasi dan sebelum melaksanakan penelitian terlebih dahulu harus melaporkan diri ke instansi yang dikunjungi.
4. Harus memperhatikan keamanan dan ketertiban umum selama kegiatan berlangsung
5. Harus memperhatikan adat istiadat setempat
6. Izin ini berlaku hingga selesai dilaksanakan penelitian
7. Setelah melaksanakan kegiatan penelitian agar melaporkan hasilnya kepada Camat Simping Kanan

Demikian surat izin ini kami berikan kepada yang bersangkutan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Simping Kanan  
Pada Tanggal : 25 JUNI 2020  
CAMAT SIMPANG KANAN



## PEDOMAN WAWANCARA

**Judul:** Peningkatan Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Pelayanan  
Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir

### A. Keadaan narasumber:

1. Nama Narasumber :
2. Jabatan Eselon :
3. Pangkat Golongan/Ruang :
4. Usia atau Umur :

### B. Pertanyaan Wawancara Per kategorisasi:

#### 1. Adanya Pengembangan Karier Pegawai ASN

- a. Bagaimana cara melakukan bimbingan karier terhadap para pegawai asn?
- b. Bagaimana bentuk pengembangan skil yang dibutuhkan oleh para pegawai asn?
- c. Apakah pekerjaan itu sendiri mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap pengembangan karier?
- d. apa saja yang menjadi hambatan dalam melakukan pengembangan karier pada pegawai asn?

#### 2. Adanya Kreativitas, Inovatif, dan Responsibilitas yang Dimiliki Pegawai ASN

- a. Bagaimana cara meningkatkan kreativitas, inovatif, dan responsibilitas pegawai asn?
- b. Apa saja yang dilakukan pegawai asn agar tetap mempertahankan kreativitas, inovatif, dan responsibilitas nya?

- c. Apakah ada reward yang diberikan kepada asn yang dapat meningkatkan kreativitas, inovatif, dan resposibilitas?

**3. Adanya Proses Peningkatan Profesionalisme Pegawai Asn yang Efektif dan Efisien**

- a. Apa saja faktor yang mempengaruhi penyebab rendahnya profesionalisme pegawai asn?
- b. Apakah pegawai asn sudah melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien?
- c. Bagaimana cara meningkatkan profesionalisme pegawai asn yang efektif dan efisien?
- d. Bagaimana bentuk peningkatan profesionalisme pegawai asn yang efektif dan efisien?

**4. Adanya Etos Kerja yang Tinggi**

- a. Apakah etos kerja yang dimiliki pegawai asn dikantor camat sudah baik?
- b. Bagaimana cara pegawai asn meningkatkan etos kerja yang tinggi?
- c. Apa saja yang menjadi kendala dalam meningkatkan etos kerja pegawai asn?
- d. Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam etos kerja pegawai asn?



DOKUMENTASI





Unggul, Cerdas & Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

059

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Administrasi publik Medan, 01 FEBRUARI 2020  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Gultri Rama Oora  
N P M : 1603100068  
Jurusan : Ilmu Administrasi publik  
Tabungan sks : 125,0 sks, IP Kumulatif 3,54

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No.	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Peningkatan profesionalisme pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka pelayanan pemerintahan Kantor Keluarga di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir	af
2	Gaya kepemimpinan dan model kinerja pegawai di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir	
3	Revisi pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai Negeri sipil di Kantor Camat Simpang Kanan Rokan Hilir	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;\*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 01 FEBRUARI 2020

Ketua,  
  
(..... Nark Khatimah .....)

Pemohon,  
  
(..... Gultri Rama Oora .....)

Pembimbing R. Kurnia



*Zhiggi, Cerdas & Terpercaya*

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 10.059/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2020

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 01 Februari 2020 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **GUSTI RAMA DONA**  
N P M : 1603100068  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2019/2020  
Judul Skripsi : **PENINGKATAN PROFESIONALISME PEGAWAI APARATUR  
SIPIIL NEGARA DALAM RANGKA PELAYANAN PENGURUSAN  
KARTU KELUARGA DI KANTOR CAMAT SIMPANG KANAN  
ROKAN HILIR**  
Pembimbing : Drs. R.KUSNADI, M.AP.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 01 Februari 2021.**

Ditetapkan di Medan,  
Medan, 10 Rajab 1441 H  
05 Maret 2020 M

Dekan  
  
  
**Dr. ARIFIN AL-H., S.Sos., MSP.**

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Unggul, Cerdas & Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 12 Maret 2020

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Gusti Para Dan  
N P M : 1603100068  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 10.059/SK/II.3/UMSU-03/F/20.20 tanggal ..... dengan judul sebagai berikut :

PEMVEKATAN PROFESIONALISME PEKAWAI APARATUR SIPIL NEGARA  
DALAM RANGKA PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA DI  
KANTOR CAMAT SIMPANG KANAN ROKAN HILIR

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proopsosal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap -3)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Mengetujui :  
Pembimbing

( Drs. P. Kusnadi, M.AP )

Pemohon,

( Gusti Para Dan )

**UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**  
Nomor : 272/KEPIL.3-AU/UMSU-03/F/2020

Program studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Senin, 06 April 2020  
W a k t u : 09.00 WIB s/d. Selesai  
Tempat : Ruang Kuliah Gedung C UMSU  
Penyempit Seminar : Nalli Khabriah, S.IP, M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Pengaju	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penasehat	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
1	DESY ELFANITA	1603190099	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	NALLI KHARSAH, S.IP, M.Pd	PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KOPERASI UMKM KOTA MEDAN
2	KHOIRUNNISA	1603190060	NALLI KHARSAH, S.IP, M.Pd	A. Hidayah DLT, Drs, H, M.Si	PENGARUH PENGAWASAN ATASAN LANGSUNG TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN
3	GUSTI RAMA DONA	1603190068	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	PENINGKATAN PROFESIONALISME PEKERJAWA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM RANGKA PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA DI KANTOR CAMAT SIMPANG KANAN ROKAN HILIR
4	BAYU KRISNA	1603190023	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	NALLI KHARSAH, S.IP, M.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KESIBILTAAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2016 DALAM RANGKA AKSESIBILITAS PENDIDIKAN BAGI MASYARAKAT DI KABUPATEN DELI SERDANG
5	ASMA HUSNA	1603190045	NALLI KHARSAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24 TAHUN 2018 DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PERIZINAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN ACEH TENGGARA

Medan, 07 Sabtu, 1441 H  
01 April 2020 M  
Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.



Unggul, Cerdas, dan Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTAR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

SK-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Gusti Rama Dona  
N P M : 1603100064  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Peningkatan Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Pelayanan Penguasaan Kartu Keluarga Di Kantor Camat Simpang Kanan.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	16 April 2020	* Sempurnakan proposal sesuai hasil seminar dan selanjutnya susun/buat bab 1 & 2 bab 3 Selesai kembali bimbingan selanjutnya	k
2.	24 April 2020	* Perbaiki tentukan tujuan skripsi (pedoman skripsi dengan tahun 2015 tentang pedoman penulisan skripsi)	k
3.	5 Mei 2020	* Sempurnakan kembali uraian pada bab 2 terutama uraian tata cara penulisan ketetapan	k
4.	13 Mei 2020	* Sempurnakan kembali uraian pada bab 3 terutama uraian, selanjutnya buat draft wawancara (pertanyaan berdasarkan pedoman kategori)	k
5.	11 Juni 2020	* Perbaiki kembali draft wawancara selanjutnya dapat melibatkan penelitian ke lokasi	k
6.	16 Juli 2020	* Sempurnakan susun/buat kategori penelitian dan perbaiki uraian pada bab 4 tentang hasil wawancara	k
7.	20 Juli 2020	* Sempurnakan Pembahasan dan perbaiki simpulan pada bab 5	k
8.	23 Juli 2020	* Ace Skripsi untuk ujian skripsi	k

Medan, 23 Juli 2020

Dekan

Dr. Anton Sulah, M.S.P

Ketua Program Studi,

Naili Kharsah, S.P., M.Pd.

Pembimbing ke : .....

Dis R. Khasnadi, araf

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : GUSTI RAMA DONA  
Tempat/Tgl Lahir : Kisaran/27 Agustus 1997  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Divisi E Pt. Asam Jawa  
Anak ke : 1 dari 3 bersudara

### Nama Orang Tua

Ayah : TUKINO  
Ibu : SITI KHOTIMAH  
Alamat : Divisi E Pt. Asam Jawa

### Pendidikan Formal

1. SD SWASTA WIDIYA DHARMA Tamat Tahun 2010
2. SMP SWASTA WIDIYA DHARMA Tamat Tahun 2013
3. SMA SWASTA WIDIYA DHARMA Tamat Tahun 2016
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**  
Nomor : 485/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2020

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Rabu, 12 Agustus 2020  
Waktu : 08.30 s.d. Selesai  
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

12 Agustus, 11 - Agustus 2020

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	GUSTI RAMA DONA	1603100068	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Drs. R. KUSNADI, MAP	PENINGKATAN PROFESIONALISME PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM RANGKA PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA DI KANTOR CAMAT SIMPANG KANAN ROKAN HILIR
2	DESY ELFIANTA	1603100099	Drs. R. KUSNADI, MAP	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KOPERASI UMMK KOTA MEDAN
3	BAYU KRISNA	1603100023	Drs. R. KUSNADI, MAP	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2018 DALAM RANGKA AKSESIBILITAS PENDIDIKAN BAGI MASYARAKAT DI KABUPATEN DELI SERDANG
4						
5						


Notulis Sidang :

1.

Disetujui dan ditetapkan oleh :  
Rektor  
  
Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Medan, 18 Dzulhijjah 1441 H  
08 Agustus 2020 M

Ketua  
  
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian  
  
Sekretaris  
Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom