

**PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR SIPIL
NEGARA (ASN) TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI
KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MENUNGGAL
SATU ATAP (SAMSAT) RANTAU PRAPAT
KABUPATEN LABUHAN BATU**

SKRIPSI

Oleh :

RINI ANGGI SAFITRI

1503100001

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : RINI ANGGI SAFITRI
NPM : 1503100001
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MENUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) RANTAU PRAPAT KABUPATEN LABUHAN BATU

Medan, 14 Maret 2019

PEMBIMBING


Drs. H. A. HIDAYAH DLT., M.Si

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI


NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd



DEKAN


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

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : RINI ANGGI SAFITRI
NPM : 1503100001
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 14 Maret 2019
Waktu : 08.00 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP
PENGUJI II : H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP
PENGUJI III : Drs. H. A. HIDAYAH DLT., M.Si

()
()
()

PANITIA UJIAN

Ketua



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



Sekretaris



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya Rini Anggi Safitri, NPM 1503100001 menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh Undang-Undang termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, atau memplagiat, meniplak dan mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

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

Medan, 05 Maret 2019

Yang menyatakan



Rini Anggi Safitri

Pengaruh Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Pelayanan Prima di Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu

Oleh :

Rini Anggi Safitri
1503100001

Abstrak

Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah kemampuan yang dimiliki oleh demokrasi dengan kebutuhan tugas di bidang pemerintahan yang merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksi arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan, seiringan dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme Aparatur sipil Negara (ASN) terhadap pelayanan prima di kantor samsat Rantau Prapat kabupaten Labuhan Batu. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi analisis kuantitatif, yaitu menganalisa data dan mencari tingkat hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya dengan melakukan pengujian hipotesis yang menggunakan rumus korelasi product moment, uji signifikan dan determinasi.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di kantor samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu yang berjumlah 48 orang. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui dari penelitian yang di uraikan pada bab-bab dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan gambaran secara menyeluruh berdasarkan perhitungan dari kedua variabel dengan r hitung lebih besar dari r tabel dengan n sebanyak 48 orang dengan taraf signifikan 5% adalah $r_{xy} = 0,088 < 0,284$ r tabel. Dengan demikian hipotesisi yang diajukan yaitu, “ Tidak ada pengaruh signifikan antara profesionalisme Aparatur Sipil Negara terhadap Pelayanan Prima di kantor Samsat Rantau prapat kabupaten labuhan batu.

Kemudian tingkat korelasi antara variabel (x) dengan (y) berada pada kategori sangat rendah yaitu 0,00 – 0,199. Untuk mengetahui signifikan hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) adalah dengan menggunakan uji t adapun hasilnya $0,589 < 2,01$ dimana t hitung lebih kecil dari t tabel dengan demikian diperoleh hubungan yang tidak signifikan antara kedua variabel. Hasil persentase pengaruh Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Pelayanan Prima di Kantor samsat Rantau Prapat kabupaten Labuhan batu adalah 0,7% , sedangkan sisanya 99,3% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya.

Kata Kunci : Profesionalisme Aparatur sipil Negara (ASN), Pelayanan prima

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan banyak nikmat dan karunia-nya kepada kita semua sehingga kita dapat berpikir dan merasakan segalanya. Satu dari sekian banyak nikmat-nya adalah nikmat bisa menulis dalam menyelesaikan skripsi sebagaimana mestinya, dimana merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana/Strata-1 (S1) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Serta tak lupa pula shalawat beriring salam penulis haribahkan kepada Nabi kita Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kegelapan menuju alam benderang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik berupa dorongan, semangat, maupun pengertian yang diberikan kepada penulis selama ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

1. Untuk yang teristimewa Ayahanda Alm. Ribut Wahidi dan Ibunda Nurani yang telah banyak berkorban dan memberi semangat kepada penulis baik moril maupun materil selama penulis mengikuti perkuliahan sampai dengan selesainya proposal penelitian ini, dan kepada kakak Riwaini dan Riska Desva Leri, Abang Nuri Kuswoyo dan Eri Setiawan serta Ari

Parmonangan Putra Gultom terimah kasih atas dukungan yang diberikan selama ini.

2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Drs. Zulfahmi, M. I Kom, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan Bapak Abrar Adhani S. Sos., M. I Kom selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .
5. Ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ananda Mahardika S. Sos., M.AP selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Ahmad Hidayah Dalimunthe, Drs, H, MSi. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan waktu dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
8. Bapak/Ibu Dosen yang telah banyak memberikan saya ilmu semenjak awal perkuliahan hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu pegawai kantor SAMSAT Rantau Prapat kabupaten Labuhan batu dan staf-staf yang telah membantu saya dalam

melaksanakan penelitian di kantor SAMSAT Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu.

10. Kepada teman-teman seperjuangan IAN FISIP 2015, Ely Wahyuni, Julita Dewi, dan seluruh rekan yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, semoga sukses kawan-kawan.

Dan untuk seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tak dapat saya sebutkan satu persatu. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati Penulis menyadari sepenuhnya sebagai penulis pemula tidak terlepas dari berbagai kesalahan. Untuk itu penulis menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, Maret 2019

Penulis

RINI ANGGI SAFITRI

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	
2.1 Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN).....	8
2.1.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)	8
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)	9
2.2 Pengertian Profesionalisme.....	10
2.3 Pelayanan Prima	12
2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima	12
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima	13

2.3.3 Karakteristik Pelayanan Prima	14
2.3.4 Konsep Dasar Pelayanan Prima.....	15
2.4 Hubungan Antara Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dengan Pelayanan Prima	16
2.5 Anggapan Dasar dan Hipotesis	18
2.5.1 Anggapan Dasar	18
2.5.2 Hipotesis	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Defenisi Operasional.....	20
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Teknik Analisis Data.....	25
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.7 Deskripsi Lokasi Penelitian	27
3.7.1 Visi dan Misi	32
3.7.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Identitas Responden.....	36
4.1.2 Analisa Data	38
4.2 Pembahasan.....	60

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan	69
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	26
Tabel 4.1	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Distribusi Responden Menurut Umur	37
Tabel 4.3	Distribusi Responden Menurut tingkat Pendidikan	37
Tabel 4.4	Distribusi Rsponden Menurut Golongan	38
Tabel 4.5	Distribusi jawaban responden tentang kualitas kerja yang telah di tetapkan instansi	38
Tabel 4.6	Distribusi jawaban responden tentang penyelesaian tugas lebih banyak dari yang seharusnya.....	39
Tabel 4.7	Distribusi jawaban responden tentang hasil kerja dan kualitas yang ditentukan	39
Tabel 4.8	Distribusi jawaban responden tentang mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab.....	40
Tabel 4.9	Distribusi jawaban responden tentang atasan selalu memberitahu pegawai mengenai proswdur kerja yang berlaku	40
Tabel 4.10	Distribusi jawaban responden tentang tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan kemampuan.....	41
Tabel 4.11	Distribusi jawaban responden tentang perlakuan adil pada konsumen yang datang	41
Tabel 4.12	Distribusi jawaban responden tentang menyesuaikan diri terhadap situasi dan perubahan dalam setiap keluhan konsumen	42
Tabel 4.13	Distribusi jawaban responden tentang adil dalam memberikan informasi dnegan cepat kepada konsumen.....	42
Tabel 4.14	Distribusi jawaban responden tentang datang tepat waktu ke tempat kerja	43

Tabel 4.15	Distribusi jawaban responden tentang penyelesaian pekerjaan dan hasil sesuai dnegan waktu yang direncanakan	43
Tabel 4.16	Distribusi jawaban responden tentang pengerjaan tugas tepat waktu agar cepat selesai	44
Tabel 4.17	Distribusi jawaban responden tentang pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai sudah sesuai dmnegan kemampuan	44
Tabel 4.18	Distribusi jawaban responden tentang mampu memberikan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan konsumen.....	45
Tabel 4.19	Distribusi jawaban tentang mampu menanggapi dan memahami segala keinginan konsumen.....	45
Tabel 4.20	Distribusi jawaban responden tentang respon yang positif terhadap konsumen yang tidak pernah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.....	46
Tabel 4.21	Distribusi jawaban responden tentang menunjukkan sikap selalu bersedia dan ingin membantu para konsumen	46
Tabel 4.22	Distribusi jawaban responden tentang adanya sikap dewasa maka konsumen dapat dengan mudah menerima saran dan konsultasi	47
Tabel 4.23	Distribusi jawaban responden tentang tindakan pegawai yang sesuai dengan apa yang di harapkan oleh para konsumen.....	47
Tabel 4.24	Distribusi jawaban responden tentang menyelesaikan permasalahan dan kesulitan yang di hadapi para konsumen.....	48
Tabel 4.25	Distribusi jawaban responden tentang tindakan penanganan yang tepat dan sesuai dengan keluhan konsumen	48
Tabel 4.26	Distribusi jawaban responden tentang absensi atau kehadiran pegawai.....	49
Tabel 4.27	Distribusi jawaban responden tentang ketaatan pada peraturan yang berkaitan denga disiplin kerja.....	49

Tabel 4.28	Distribusi jawaban responden tentang informasi yang diberikan kepada konsumen selalu tepat waktu	50
Tabel 4.29	Tabulasi data nilai jawaban responden mengenai variabel bebas (x) mengenai Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)	51
Tabel 4.30	Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel Bebas (x) Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN).....	54
Tabel 4.31	Tabulasi data Nilai jawaban responden mengenai variabel terikat (y) Pelayanan Prima	54
Tabel 4.32	Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel terikat (y) Pelayanan Prima	58
Tabel 4.33	Distribusi perhitungan koefisien antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y).....	58
Tabel 4.34	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor SAMSAT	35
Gambar 4.1 Grafik Linier Sederhana	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Daftar Quesioner
Lampiran III	: Daftar t Tabel
Lampiran IV	: Daftar t Hitung
Lampiran V	: SK-1 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran VI	: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi
Lampiran VII	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VIII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran IX	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran X	: Surat Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran XI	: Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aparat pemerintah memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan dalam bidang pemerintahan, oleh karena itu agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut tersedianya aparat pemerintah yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan aparat yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas. Salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik maka

ada tiga (3) nilai administratif mendasar yakni efektif, efisien dan profesionalisme. Namun tata pemerintah yang baik (Good Governance) akan menjadi kenyataan apabila di dukung oleh aparatur yang memiliki profesionalitas tinggi yang mengedepankan terpenuhinya transparansi, akuntabilitas, dan responibilitas publik, yakni dengan memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintah yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dari penyalahgunaan wewenang. Tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan. Mengingat bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur pelayanan memiliki peran strategis sebagai pendorong dari reformasi birokrasi

Pada arus reformasi yang berimbas kepada cita-cita reformasi pada berbagai bidang termasuk pelayanan di lingkungan jajaran birokrasi dimana seorang Aparatur Sipil Negara sebagai ujung tombaknya. Untuk mewujudkan hal tersebut, di jajaran pemerintah pun dibentuk kementerian pemberdayaan aparatur dan reformasi birokrasi yang menjadi sektor pembinaan dan peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN). Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing.

Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur di arahkan untuk mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional, netral dan sejahtera. Hal tersebut mengindisikan sangat pentingnya profesionalisme aparatur dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prima. Pelayanan prima adalah hal sangat penting untuk dilakukan oleh setiap aparatur di lingkungan birokrasi, terutama dalam lingkungan instansi pemerintah yang ada di Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu yakni Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT).

Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan organisasi public yang memberikan pelayanan dalam hal pajak kendaraan bermotor dan pajak bea balik nama kendaraan bermotor. Menurut pasal 2 perpres Nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap bahwa pelayanan prima pada Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap yang menyebutkan bahwa pelayanan prima pada SAMSAT memiliki ciri-ciri layanan yang terintegrasi dan terkoordinasi secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informative.

Namun kenyataannya, aparatur pemerintah di Indonesia khususnya di instansi pemerintah kota Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu yakni kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini belum memenuhi target dalam kecepatan waktu yang

berakibatkan pada komplain yang diterima. Hal ini mengindikasikan adanya hambatan-hambatan dari kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu strategi peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan ahli dalam bidang pekerjaan masing-masing agar terwujudnya suatu pelayanan yang prima yang di harapkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sebab harapan masyarakat sebagai konsumen pelayanan di kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) menginginkan pelayanan yang cepat, adil, ramah serta memuaskan.

Bentuk pelayanan seperti ini diperlukan sikap profesional yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Kondisi yang terjadi saat ini, terlihat banyak masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan sering diperhadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian. Untuk itu aparat pemerintah harus lebih responsive guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat dan untuk itu aparat pemerintah juga harus dapat lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai penyedia layanan publik, sehingga layanan dapat diterima secara maksimal dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Mengingat Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah ujung tombak yang langsung berhubungan dengan masalah-masalah masyarakat, maka buruknya profesionalisme pegawai akan mempengaruhi citra pelayanan di mata masyarakat. Artinya jika pelayanan di kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) baik, maka secara umum tanggapan masyarakat terhadap pelayanan juga baik, begitu pula sebaliknya.

Dari uraian diatas maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Profesionalisme ASN (Aparatur Sipil Negara) terhadap Pelayanan Prima di Kantor Samsat (Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap) Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan bertitik tolak dari latar belakang yang menjadi permasalahan yang hendak diangkat oleh peneliti ini adalah: **“Bagaimana pengaruh profesionalisme ASN (Aparatur Sipil Negara) terhadap pelayanan prima di kantor Samsat (Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap) Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu”**.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yang hendak dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui tingkatan profesionalisme ASN (Aparatur Sipil Negara) di kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap) Rantau Prapat

- 1.3.2 Untuk mengetahui tingkatan pelayanan prima di kantor SAMSAT (Sistem Administraasi Menunggal Satu Atap) Rantau Prapat
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme ASN (Aparatur Sipil Negara) terhadap pelayanan prima di kantor SAMSAT (Sistem Administraasi Menunggal Satu Atap) Rantau prapat Kabupaten Labuhan Batu

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- 1.4.1 Manfaat teori, dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang teori-teori profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pelayanan prima
- 1.4.2 Manfaat praktis, dapat memeberikan masukan berupa saran-saran yang menyangkut tentang informasi pada Aparatur Sipil Negara (ASN) khususnya mengenai profesionalisme terhadap pelayanan prima, kepada penelitian yang akan datang, diharapkan dapat dugunakan serta bahan perbandingan bagi peneliti-peneliti selanjutnya dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini menjelaskan teori profesionalisme, Aparatur Sipil Negara, Profesionalisme Aparatur Sipil Negara, pelayanan prima, faktor-faktor yang mempengaruhi Profesionalisme aparatur sipil Negara, prinsip pelayanan prima, hubungan profesionalisme Aparatur Sipil Negara, anggapan dasar dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan lokasi penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)

2.1.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)

Dalam bahasan ini, perlu terlebih dahulu dipahami tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Aparatur sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi orang yang bekerja pada instansi pemerintah yang terdiri dari pegawai negeri sipil dan pegawai negeri lainnya dengan perjanjian kerja, memiliki tugas dan tanggung jawab dalam suatu instansi pemerintah dan digaji sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 yang mengatur tentang aparatur sipil Negara (ASN), maka aparat pemerintah seperti pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah lainnya dengan perjanjian kerja telah menjadi sebuah profesi yang memiliki asas, nilai dasar, pengembangan kompetensi, kode perilaku, dan kode etik. Layaknya profesi lainnya maka Aparatur Sipil Negara (ASN) harus bekerja secara profesional serta memiliki kompetensi, objektivitas, transparansi, kinerja dan kualifikasi.

Menurut Kadarisman (2012 : 54), Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah warga negara yang telah memiliki syarat dan ketentuan dan diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disetujui untuk suatu jabatan pegawai negeri.

2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN).

Menurut Kadarisman (2012 : 54) ada tiga faktor yang mempengaruhi profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah:

Budaya organisasi, budaya organisasi yang terbangun di lingkup birokrasi pada umumnya bersifat formalistik, yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) cenderung bekerja sesuai aturan-aturan formal yang ditentukan sebelumnya, dan juga Aparatur Sipil Negara (ASN) selalu berpedoman prosedural yang berlaku.

Hirarki struktural organisasi. Batasan antara bawahan dan atasan kerap menjadi permasalahan dalam membentuk profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN), karena umumnya komunikasi internal dalam organisasi publik tersebut relatif tidak berjalan.

Sistem balas jasa, misalnya sistem insentif yang ada. Sistem insentif bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) berupa reward dan punishment dianggap masih belum diterapkan dengan optimal, hal ini gilirannya dapat melemahkan focus aparatur dalam menjalankan pelayanan yang profesionalisme.

Indikator profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) menurut Siagian (2000 : 163).

a. Kualitas

Suatu penilaian yang sifatnya subyektif yang ditentukan oleh persepsi terhadap suatu produk atau jasa tertentu.

b. Tanggung jawab

Artinya seorang profesional harus punya rasa tanggung jawab terhadap pelaksanaan segala hal dalam perjalanan karir dan pekerjaannya. Ia juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa orang-orang yang di layaninya dan profesinya tidak dirugikan atas sikap dan perbuatannya.

c. Adil

Memberikan sesuatu kepada setiap masyarakat sesuai dengan haknya yang harus diperolehnya tanpa harus diminta, bertindak jujur dan tepat.

d. Tepat waktu

Semua aktifitas yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang hendak dicapai dalam rangka tujuan bersama

2.2 Pengertian profesionalisme

Dalam bahasan ini profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas dibidang pemerintahan ini merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Menurut Siagian (2000 : 163) profesionalisme adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah di pahami dan diikuti oleh pelanggan.

Menurut Sianipar dalam kadarisman (2012 : 54) menyatakan bahwa untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan, aparatur Negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing.

Sedangkan menurut departemen dalam negeri (2004), profesionalisme adalah kehandalan dalam pelaksanaan dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

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

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

Jadi, profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah kehandalan dalam pelaksanaan dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti yang dilakukan oleh pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN).

Dari pengertian tentang profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dikemukakan oleh para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat lah penting bagi suatu organisasi atau perusahaan karena berhubungan erat dengan tujuan suatu organisasi atau perusahaan itu sendiri.

2.3 Pelayanan Prima

2.3.1 Pengertian pelayanan prima

Dalam kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha utntuk mencapai kepuasan tamu atau pelanggan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan pada pelanggan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan maka yang menjadi kunci keberhasilan adalah orang (*human*). Karena pelayanan dapat menjalin hubungan dengan pelanggan yang merupakan interaksi antara pekerja, perusahaan serta masyarakat yang ada diluar perusahaan

Menurut Barata (2005 : 26): “pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik”.

Sedangkan menurut Sutopo (2004 : 8): “pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan”.

Sementara menurut Nina Rahmayanty (2010 : 18) pelayanan prima adalah pelayanan dengan standart kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

2.3.2 Prinsip pelayanan prima

Prinsip pelayanan prima dalam pelayanan, ada beberapa indikator dalam pengertiannya, dimana pada intinya adalah bagaimana mendahulukan kepentingan masyarakat yang menurut Barata (2005) mempunyai beberapa acuan antara lain:

- a. Memuaskan masyarakatnya.
- b. Tidak ada keluhan masyarakat.
- c. Orang pelayanan wajib menanggapi dari permasalahan/keluhan masyarakat.
- d. Mengetahui sumber-sumber keluhan masyarakat dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

2.3.3 Karakteristik pelayanan prima

Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional.

Ada empat karakteristik pelayanan prima yang dapat disikapi oleh pemerintah selaku pemberi/penyedia layanan, yaitu dalam hal ini pelayanan prima (Barata : 2005):

a. Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun pemberi layanan sendiri.

b. Keterbukaan

Buatlah masyarakat merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamri dan terbuka, tidak seperti diakal-akali.

c. Kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon kepada masyarakat.

d. Akrab

Buat masyarakat dihargai dan merasa dihormati. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua secara jujur akan merasa nyaman bila ada seseorang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki.

2.3.3 Konsep dasar pelayanan prima

a. Sikap (attitude)

Sikap yang harus dimiliki adalah sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Diharapkan para pegawai pada suatu perusahaan harus mencerminkan perusahaan itu sendiri. Kesuksesan suatu perusahaan jasa pelayanan akan sangat terganggu pada orang-orang yang terlibat dalam menjalankan perusahaan tersebut.

b. Perhatian (attention)

Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya.

c. Tindakan (action)

Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan konsumen.

Adapun indikator dari pelayanan prima menurut Barata (2004 : 31) adalah:

a. Kemampuan

Kemampuan dalam mengerjakan berbagai tugas sesuai dengan kewajibannya. Sehingga memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien sehingga menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.

b. Sikap dewasa

Tindakan yang akan diambil karyawan dan segala sesuatu yang harus dilakukan pegawai tersebut yang hasilnya sebanding dengan usaha yang dilakukan

c. Tindakan

Merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya.

d. Disiplin

Sikap yang selalu tepat janji, sehingga orang lain memercayainya.

2.4 Hubungan Antara profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan pelayanan prima

Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah merupakan unit kerja di lingkungan pemerintahan kota Rantau Prapat yang mempunyai tugas dan fungsi melayani serta memenuhi aspirasi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang professional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu

penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) akan berpengaruh terhadap pelayanan prima. Dimana pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat yang menginginkan pelayanan yang adil dan merata.

Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang profesional adalah kemampuan seseorang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan orang lain. Selain itu, komunikasi juga berpengaruh terhadap kelancaran tugas. Komunikasi antar pegawai dan konsumen perlu dilakukan sehingga dapat bekerja sama dengan baik dan dapat mendorong masyarakat untuk tetap menggunakan jasa layanan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang positif dan signifikan antara profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap pelayanan prima. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Sistem Administrasi menunggal Satu Atap (SAMSAT). Penelitian ini merupakan penelitian survey dan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh subjek penelitian yaitu seluruh pegawai di kantor Sistem Administrasi menunggal Satu Atap (SAMSAT) yang berjumlah 48 orang pegawai dan sampel yang diambil juga 48 orang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap pelayanan prima di

kantor Sistem Administrasi Menunggl Satu Atap (SAMSAT). Untuk dapat mencapai prestasi kerja pegawai yang profesionalisme, harus lebih ditingkatkan lagi efektifitas penerapan pelayanan, yaitu lebih ada keterbukaan terhadap masyarakat sehingga terjalin komunikasi yang baik antar pegawai dan konsumen. Selain itu, pegawai harus lebih memperhatikan lagi mengenai penerapan perilaku tugas dan perilaku hubungan dengan masyarakat dalam hal prosedur kerja dan pemenuhan fasilitas pelayanan untuk memperlancar pelaksanaan tugas yang pada akhirnya dapat mempengaruhi profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN).

2.5 Anggapan Dasar Dan Hipotesis

2.5.1 Anggapan Dasar

Menurut Winarno dalam Arikunto (2006 : 65) anggapan dasar dan postulat merupakan sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik, dimana setiap penyelidik dapat merumuskan postulat yang berbeda. Seorang penyelidik yang mungkin meragukan sesuatu anggapan dasar yang oleh orang lain diterima sebagai kebenaran.

Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah “profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) berpengaruh terhadap pelayanan prima”.

2.5.2 Hipotesis

Menurut sugyono (2011 : 70) mengemukakan hipotesis adalah merupakan jawaban sementara yang belum diuji kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan. Belum

didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis dapat dinyatakan jawaban terhadap semua rumusan masalah penelitian belum jawaban empiris.

Berdasarkan jawaban diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:
“Ada pengaruh profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap pelayanan prima di kantor Sistem administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Rantau Prapat Kabupaten Labuhan batu”

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam menentukan penelitian, terlebih dahulu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas di dalam penelitian serta memahami makna yang sebenarnya dari jenis penelitian tersebut, sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Mode deskripsi adalah mode pemecah masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Teknik analisis data yang digunakan korelasi product moment yang dimana untuk mengetahui korelasi antara variabel (X) profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan variabel (Y) terhadap pelayanan prima dalam rangka membuktikan kebenaran hipotesis.

3.2 Definisi Operasional

Definisi Operasional menurut Singarimbun adalah unsur penelitian yang memberiketahui bagaimana caranya mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja untuk mendukung analisa dari variabel-variabel tersebut.

Definisi operasional akan menuntun peneliti untuk memenuhi unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini, operasional variabelnya adalah sebagai berikut

3.2.1 Variabel bebas (X) adalah Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)

Yaitu keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah di pahami dan diikuti suatu kemampuan dan keterampilan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Kualitas

Suatu penilaian yang sifatnya subyektif yang ditentukan oleh persepsi terhadap suatu produk atau jasa tertentu.

b. Tanggung jawab

Artinya seorang profesional harus punya rasa tanggung jawab terhadap pelaksanaan segala hal dalam perjalanan karir dan pekerjaannya. Ia juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa orang-orang yang di layaninya dan profesinya tida

c. Adil

Memberikan sesuatu kepada setiap masyarakat sesuai dengan haknya yang harus diperolehnya tanpa harus diminta, bertindak jujur dan tepat.

d. Tepat waktu

Semua aktifitas yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang hendak dicapai dalam rangka tujuan bersama

3.2.2 Variabel terikat (Y) adalah Pelayanan Prima

Yaitu kepedulian kepada pelanggan dengan memeberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Kemampuan

Kemampuan dalam mengerjakan berbagai tugas sesuai dengan kewajibannya. Sehingga memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien sehingga menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.

b. Sikap dewasa

Tindakan yang akan diambil pegawai dan segala sesuatu yang harus dilakukan pegawai tersebut yang hasilnya sebanding dengan usaha yang dilakukan.

c. Tindakan

Merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya.

d. Disiplin

Sikap yang selalu tepat janji, sehingga orang lain mempercayainya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah subjek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah pegawai di kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap pada kantor SAMSAT Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu yang berjumlah 48 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel data sebagian dari populasi tersebut. Menurut arikunto (2010 : 174), penetapan penarikan sampel penelitian adalah dengan ketentuan yaitu, apabila subjeknya kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10%-15%, 20%-25%, atau lebih. Berdasarkan pedoman penarikan sampel yang dikemukakan diatas, yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 48 orang seluruh dari jumlah pegawai 48 orang tersebut akan menjadi sampel sekaligus responden dalam penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan kegiatan ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

3.4.1 Data Primer

Yakni pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian atau objek yang diteliti atau data yang diperoleh ini disebut data primer. Dalam hal ini data diperoleh dengan cara pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mengamati secara dekat masalah yang dihadapi dan questioner yaitu, pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket daftar pertanyaan dimana responden memilih satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan dengan bobot.

- 1) Untuk jawaban “A” diberi nilai 3
- 2) Untuk jawaban “B” diberi nilai 2
- 3) Untuk jawaban “C” diberi nilai 1

3.4.2 Data Skunder

Yakni mengumpulakn data-data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, yang diperoleh dari buku referensi, serta naskah lainnya, data yang diperoleh merupakan data skunder dan digunakan sebagai pendukung dalam analisa data.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Korelasi product moment

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), maka penulis menggunakan rumus korelasi product momen dari Karl Person yang dikutip oleh sugiyono (2010 : 212) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y adalah bilangan yang menunjukkan besar kecilnya hubungan variabel x dan y

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

n = Jumlah responden

3.5.2 Uji signifikan

Sedangkan untuk menguji tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah dengan menggunakan rumus uji t yaitu :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono 2012 : 366)

keterangan :

t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

r = korelasi varsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

Tabel 3.1

INTERPRESTASI KOEFISIEN KORELASI

Koefisien Korelasi	Interprestasi
Antara 0,80 – 1,00	Sangat Kuat
Antara 0,60 – 0,799	Kuat
Antara 0,40 – 0,599	Sedang
Antara 0,20 – 0,399	Rendah
Antara 0,00 – 0,199	Sangat Rendah

3.5.3 Uji determinasi

Untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel X dan Y dengan menggunakan rumus determinasi, yaitu:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

(Sugiyono 2012 : 210)

Keterangan :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

D = Koefisien Determinasi

R_{xy} = Koefisien Korelasi Berganda

3.5.4 Uji regresi linier

Untuk memprediksikan seberapa jauh koefisien variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) maka digunakan uji regresi linier, dengan rumus :

$Y = a + b(x)$, dimana :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = n \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \quad \text{Sugiyono, (2010:218)}$$

3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor samsat Rantauprapat Kabupaten Labuhan Batu yang berlokasi di Jl.Ahmad Yani Ujung Bandar Rantau Utara.

3.7 Deskripsi Lokasi Penelitian

Pada mulanya, urusan pengelolaan pendapatan daerah berada dalam koordinasi biro keuangan (secretariat) sebagian bagian pajak dan pendapatan. Berdasarkan surat keputusan (SK) Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatra Utara No.102/II/GSU tanggal 6 Maret 1973 tentang susunan organisasi tata kerja Setwilda tingkat I Sumatra Utara, biro keuangan berubah menjadi Direktorat Keuangan sejak tanggal 16 Mei 1973. Dengan demikian bagian pajak dan pendapatan juga berubah bentuk menjadi sub direktorat pendapatan daerah pada direktorat keuangan.

Dengan terbitnya SK Gubernur Sumtra Utara pada tanggal 21 Maret 1975 No.137/II/GSU (berdasarkan SK mendagri tanggal 7 November 1974 No.Finmat 7/15/3/74), maka terhitung sejak 1 April 1975, sub direktorat pendapatan daerah ditingkatkan menjadi direktorat pendapatan daerah. Pada tanggal 1 September 1975 No.KUPD 3/12/43 tentang pembentukan dinas pendapatan daerah tingkat II di seluruh Indonesia, maka dengan demikian direktorat pendapatan daerah berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah.

Semula pembentukannya berdasarkan SK Gubernur kepala daerah tingkat I Sumatra Utara No.143/II/GSU, yang kemudian dikukuhkan dengan perda Sumatra Utara No 4 tahun 1976, yang mulai berlaku 31 Maret 1976. Setelah Otonomi Daerah, tugas pokok dan fungsi Dinas Pendapatan daerah diatur pada perda provinsi Sumatra Utara No 3 tahun 2001 tentang organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatra Utara dan SK Gubernur kepala daerah Tingkat I Sumatra Utara No.060.254.K Tahun 2002.

SAMSAT merupakan singkatan dari “Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap” adalah gabungan tiga instansi yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda tetapi mempunyai objek dana yaitu kendaraan bermotor yang berdomisili daerah Provinsi Sumatra Utara.

Instansi yang terkait dalam Kantor Bersama Samsat yaitu :

- a. Kepolisian daerah Rantau Prapat Kabupaten Labuhan batu
- b. Pemerintah Daerah yaitu Dinas pendapatan daerah Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu
- c. Departwmen keuangan yaitu PT.(Persero) Jasa Raharja

Berdirinya kantor Samsat merupakan tindak lanjut surat keputusan bersama tiga menteri yang membentuk kerja sama dengan sistem baru yang disebut Sistem Administrasi Menungga Satu Atap dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Sebagai usaha untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang berdomisili di Rantau Prapat Kabupaten Labuhan batu.
- b. Meningkatkan pendapatan daerah melalui penerimaan asuransi kerugian kecelakaan Jasa Raharja Rantau Prapat.
- c. Sebagai usaha menyeragamkan tindakan, ketertiban dan kelancaran pengadaan Administrasi kendaraan bermotor.

UPT Dinas Pendapatan Rantau Prapat Kabupaten Labuhan batu berdiri atas surat keputusan bersama tiga menteri yaitu menteri pertahanan keamanan panglima ABRI, menteri keuangan, dan menteri dalam negeri. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama

Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "**Kantor Bersama Samsat**".

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota.

Sampai dengan tahun 1974 Proses perpanjangan STNK harus membuang waktu cukup lama karena harus mendatangi tiga kantor. Membayar pajak harus datang ke kantor pajak. Esoknya, mereka yang hendak membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan harus mendatangi kantor Asuransi Jasa Raharja. Dan mereka pun harus mendatangi kantor polisi lalu lintas untuk memperoleh STNK. Masing-masing instansi belum terintegrasi (1974-1976) Dengan Tujuan Registrasi dan Identifikasi Forensik Ranmor dan data pengemudi lebih akurat, kecepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, dilakukan Uji coba pembentukan SAMSAT di Polda MetroJaya (1976-1988).

Berdasarkan INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. KEP/13/XII/1976, No.KEP-1693/MK/IV/12/1976, 311 TAHUN 1976 bahwa "Konsep SAMSAT diberlakukan di seluruh Indonesia Kepolisian RI, PT

Jasa Raharja (Persero) & Dinas Pendapatan Provinsi bersama-sama”. Meski demikian masing-masing instansi menerbitkan tanda bukti untuk setiap pelunasan kewajiban di SAMSAT. Forum “Penataran Para Pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se Indonesia” diselenggarakan di Jakarta dari tanggal 9 s/d 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. “Pedoman/Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam pengeluaran STNK, Pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977.

Berdasarkan INBERS, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. INS/03/X/1988, No.5/IMK.013/1988, No. 13A Tahun 1988 dilakukan penyederhanaan dokumen yaitu: Formulir permohonan/pendaftaran STNK/Pajak/SWDKLLJ digabung jadi satu. Tanda Pelunasan Pembayaran SWDKLLJ PT Jasa Raharja (Persero) yang tercantum dalam STNK/STCK berlaku sebagai pengganti polis Asuransi (sertifikat) (1993-1999). Diberlakukan revisi masa berlaku STNK dan TNKB dari 1 tahun menjadi 5 tahun namun setiap tahunnya melakukan pengesahan STNK berdasarkan INBERS Panglima Angkatan Bersenjata, Menkeu & Mendagri No. INS/02/II/1993, No. 01/IMK.01/1993, No.2A Tahun 1993. Mekanisme Perpanjangan STNK dibentuk 5 pokja (loket) untuk pelayanan. Berdasarkan INBERS Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999, No. 6/IMK.014/1999, No. 29 Tahun 1999 menetapkan penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi

pelayanan dari 5loket menjadi 2 loket.· Pembayaran SWDKLLJ yang tertera pada SKPD berfungsi sebagai pengganti polis asuransi (sertifikat).· Tanda Pelunasan dan Pengesahan digabung dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang telah divalidasi cash register sebagai tanda bukti pembayaran.samsat tidak mengurus SIM.

3.7.2 Visi Dan Misi Instansi

a. Visi

terwujudnya pelayanan prima yang berorientasi good governance dan berbasis teknologi

b. Misi

- 1) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Meningkatkan keamanan registrasi dan identifikasi keadaan bermotor.
- 3) Meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dan penerimaan Negara.
- 4) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
- 5) Meningkatkan sarana dan prasarana untuk mendukung terwujudnya pelayanan prima.

3.7 .3 Tugas Pokok dan Fungsi

Untuk menghasilkan tugas-tugas pokok tersebut maka sesuai dengan struktur organisasi UPT Rantau Prapat/Dinas Pendapatan daerah Provinsi

Sumatera Utara antara lain telah ditentukan tata kerja serta tugas di lingkungan UPT Rantau Prapat yang terdiri dari :

a. Kepala Unit Pelaksana Teknis

Tugas dan fungsi

- 1) Melaksanakan koordinasi, pembinaan pengendalian dan pemberdayaan sumber daya manusia.
- 2) Pelaksana tugas lain yang di berikan oleh kepala dinas dan wakil kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya masing-masing.
- 3) Menyeempurnakan konsep standart-standart pendapatan potensi, pengadministrasian, pengutipan, dan pelaporan hasil PKB, PKDA, pajak ABT/APU, retribusi dan pendapatan lain-lain dari masing-masing seksi.

b. Sub Bagian Tata Usaha

Tugas dan fungsi

- 1) Menyimpan surat-surat dengan bidang dan tugas masing-masing.
- 2) Mencatat dalam pembukuan pemasukan telah ditentukan inventaris kantor.

c. Seksi Penagihan Pajak

Tugas dan fungsi

- 1) Melaksanakan pengumpulan bahan/data dibidang potensi pajak pada wilayah kerjanya.
- 2) Melaksanakan penetapan, penagihan, penerimaan wajib pajak.
- 3) Melaksanakan kegiatan penagihan pada lingkup seksi penagihan pajak.

d. Seksi Retribusi dan Pendapatan Lain-lain

Tugas dan fungsi

- 1) Melaksanakan pengumpulan bahan/data di bidang potensi retribusi dan pendapatan lain-lain
- 2) Melaksanakan penetapan, penagihan, penerimaan wajib pajak, dan pendapatan lain-lain.
- 3) Melaksanakan pembuatan daftar jumlah tagihan, tunggakan, dan denda retribusi.

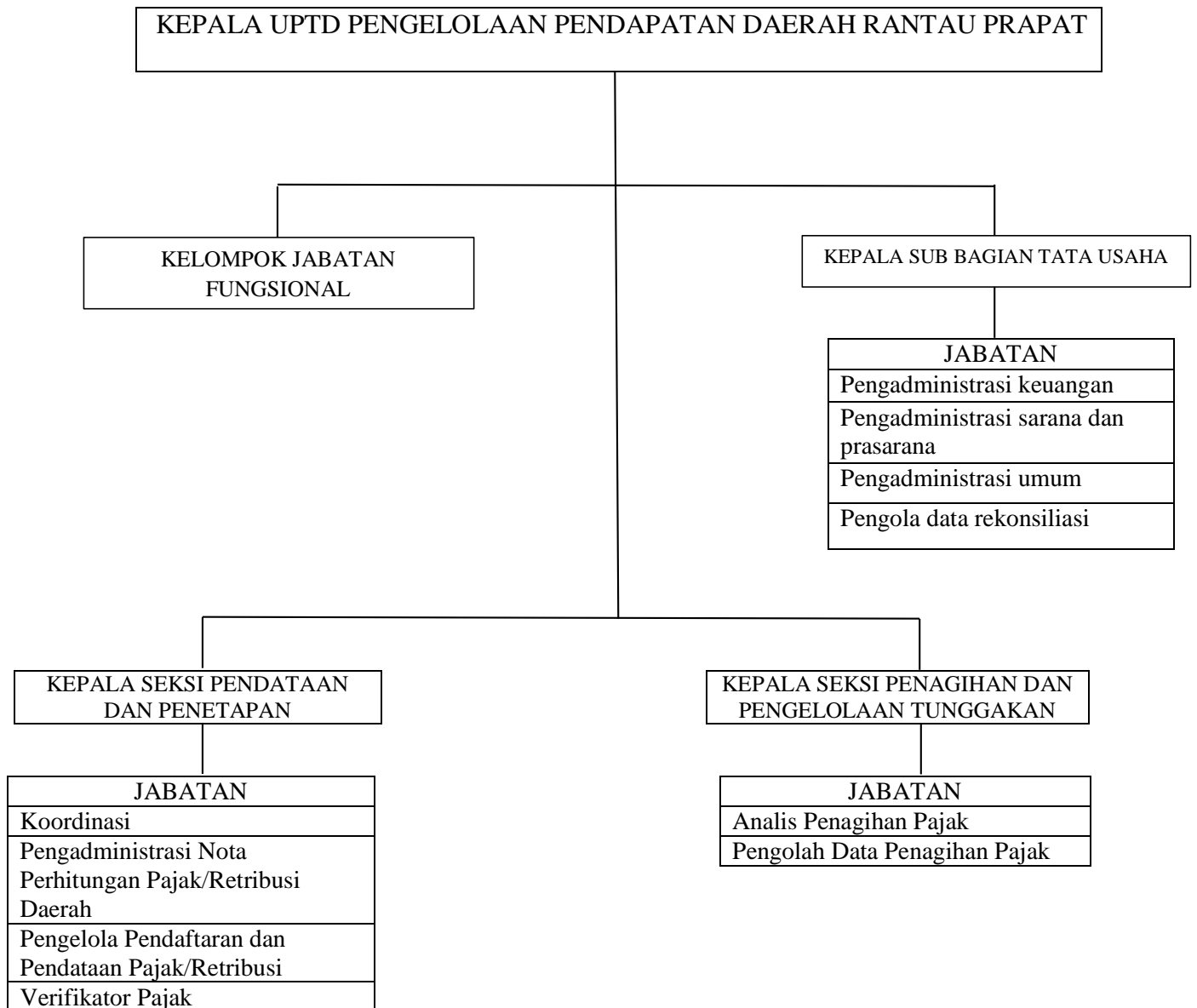
e. Kelompok Jabatan Fungsional

Tugas dan fungsi

- 1) Mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit pelaksanaan teknis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- 2) Melaksanakan pertanggungjawaban atas tugas-tugasnya kepada kepala UPT, sesuai standart yang ditetapkan.

Gambar 3.1

STRUKTUR ORGANISASI UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN
DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA



Sumber : Kantor Samsat Rantau Prapat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Data penelitian yang diperoleh dari lapangan maupun dari hasil penyebaran angket diperoleh dan di analisis berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan teknik penyebaran angket kepada responden tersebut. Untuk mengetahui atau tidaknya pengaruh profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap pelayanan prima di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu, maka peneliti mengolah dan mentabulasi data dari tiap-tiap pertanyaan melalui langkah-langkah seperti yang dirumuskan sebelumnya. Berikut data-data yang disajikan.

4.1.1 Identitas Responden

Tabel 4.1

Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	66,67%
2	Perempuan	16	33,33%
	Jumlah	48	100

Sumber: Angket penelitian 2019

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persentase tertinggi responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang yang ada di kantor samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan batu.

Tabel 4.2

Distribusi Responden Menurut Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	17-24 tahun	2	4,17%
2	25-40 tahun	24	50,00%
3	41-45 tahun	18	37,50%
4	55 tahun ke atas	4	8,33 %
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persentasi tertinggi adalah responden yang berumur 25-40 tahun (50,00%).

Tabel 4.3

Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA/Sederajat	3	6,25%
2	Diploma	18	37,50%
3	Sarjana (S1)	26	54,17%
4	Magister (S2)	1	2,08%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persentase tertinggi responden yang tingkat pendidikannya adalah tamatan Sarjana (S1) sebanyak 26 orang (54,17%).

Tabel 4.4

Distribusi Responden Menurut Golongan

No	Golongan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Golongan IV	2	4,17%
2	Golongan III	28	58,33%
3	Golongan II	12	25,00%
4	Golongan I	6	12,50%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persentase tertinggi responden yang memiliki golongan III sebanyak 28 orang (58,33%).

4.1.2 Analisa Data

a. Analisa Data Variabel X Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)

Tabel 4.5

Distribusi jawaban responden tentang kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh instansi

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	34	70,83%
2	Kadang-kadang	14	29,17%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.1

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 70,83% pegawai telah bekerja sesuai dengan kualitas kerja yang ditetapkan instansi sudah dicapai dengan baik dan optimal.

Tabel 4.6

Distribusi jawaban responden tentang penyelesaian tugas lebih banyak dari yang seharusnya

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	39	81,25%
2	Kadang-kadang	9	18,75%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.2

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 81,25% pegawai bisa menyelesaikan tugas lebih banyak dari yang seharusnya.

Tabel 4.7

Distribusi jawaban responden tentang hasil kerja dan kualitas yang ditentukan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	38	79,17%
2	Kadang-kadang	10	20,83%
3	Tidak	0	0%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.3

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 79,17% hasil kerja sudah sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan.

Tabel 4.8
Distribusi jawaban responden tentang mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	66,67%
2	Kadang-kadang	16	33,33%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.4

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 66,67% pegawai di kantor samsat sudah mengerjakan tugas pekerjaan dengan penuh tanggung jawab.

Tabel 4.9
Distribusi jawaban responden tentang atasan yang selalu memberitahu pegawai mengenai prosedur kerja yang berlaku

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	28	58,33%
2	Kadang-kadang	20	41,67%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.5

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 58,33% bahwa atasan selalu memberi tahu pegawai mengenai prosedur kerja dan peraturan yang berlaku.

Tabel 4.10
Distribusi jawaban responden tentang tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan kemampuan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	66,67%
2	Kadang-kadang	16	33,33%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.6

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 66,67% tugas dan tanggung jawab yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan pegawai.

Tabel 4.11
Distribusi jawaban responden tentang perlakuan adil kepada konsumen yang datang

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	33	68,75%
2	Kadang-kadang	15	31,25%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.7

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 68,75% pegawai yang ada di kantor samsat sudah cukup adil terhadap konsumen yang datang membutuhkan jasa mereka.

Tabel 4.12

Distribusi jawaban responden tentang menyesuaikan diri terhadap situasi dan perubahan dalam setiap keluhan konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	34	70,83%
2	Kadang-kadang	14	29,17%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.8

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 70,83% pegawai di kantor samsat sudah mampu menyesuaikan diri terhadap situasi dan perubahan dalam setiap keluhan masing-masing konsumen.

Tabel 4.13

Distribusi jawaban responden tentang adil dalam memberikan informasi dengan cepat kepada konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	38	79,17%
2	Kadang-kadang	10	20,83%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.9

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 79,17% pegawai yang ada di kantor samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu sudah adil dalam memberikan informasi dengan cepat kepada konsumen.

Tabel 4.14

Distribusi jawaban responden tentang datang tepat waktu ke tempat kerja

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	35	72,92%
2	Kadang-kadang	13	27,08%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.10

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 72,92% pegawai yang ada di kantor samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu sudah datang tepat waktunya.

Tabel 4.15

Distribusi jawaban responden tentang penyelesaian pekerjaan dan hasil sesuai dengan waktu yang direncanakan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	33	68,75%
2	Kadang-kadang	15	31,25%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.11

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 68,75% seluruh tugas pekerjaan dapat dikerjakan dan hasilnya sesuai dengan waktu yang telah direncanakan instansi akan tetapi ada juga pegawai yang masih belum bisa tepat waktu dalam mengerjakan seluruh tugas pekerjaan.

Tabel 4.16
Distribusi jawaban responden tentang pengerjaan tugas yang tepat waktu
agar cepat selesai

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	38	79,17%
2	Kadang-kadang	10	20,83%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel x Pertanyaan No.12

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 79,17% pengerjaan tugas di kantor samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu sudah sesuai tepat pada waktunya agar cepat selesai.

b. Analisa Data Variabel Y Pelayananana Prima

Tabel 4.17
Distribusi jawaban responden tentang pekerjaan yang dibebankan kepada
pegawai sudah sesuai dengan kemampuan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	60,42%
2	Kadang-kadang	19	39,58%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.13

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 60,42% pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai sudah sesuai dengan kemampuan pegawai yang bersangkutan.

Tabel 4.18

Distribusi jawaban responden tentang mampu memberikan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	27	56,25%
2	Kadang-kadang	21	43,75%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.14

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 56,25% pegawai mampu memberikan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan konsumen tetapi kadang-kadang pegawai juga belum teralalu mampu dalam memeberikan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan konsumen. Padahal pegawai seharusnya mampu dalam hal itu.

Tabel 4.19

Distribusi jawaban responden tentang mampu menanggapi dan memahami segala keinginan konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	28	58,33%
2	Kadang-kadang	20	41,67%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.15

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 58,33% pegawai mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan konsumen kadang-kadang pegawai juga

belum mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan konsumen.

Tabel 4.20

Distribusi jawaban responden tentang respon yang positif terhadap konsumen yang tidak pernah merasa puas atas pelayanan yang diberikan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	27	56,25%
2	Kadang-kadang	21	43,75%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.16

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 56,25% selalu mampu memberi respon yang positif terhadap konsumen yang tidak pernah merasa puas atas pelayanan yang para pegawai berikan di kantor samsat rantau Prapat kabupaten Labuhan Batu akan tetapi kadang-kadang pegawai juga kurang mampu memberi respon yang positif terhadap konsumen yang tidak pernah merasa puas, dan seharusnya pegawai harus selalu bisa membuat pegawai respon yang positif dalam melayani konsumen.

Tabel 4.21

Distribusi jawaban responden tentang menunjukkan sikap selalu bersedia dan ingin membantu para konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	60,42%
2	Kadang-kadang	19	39,580%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.17

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 60,42% pegawai selalu menunjukkan sikap selalu bersedia dan ingin membantu para konsumen.

Tabel 4.22

Distribusi jawaban responden tentang adanya sikap dewasa maka konsumem dapat dengan mudah menerima saran dan konsultasi

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	30	62,5%
2	Kadang-kadang	18	37,5%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.18

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 62,5% konsumen yang bersifat dewasa dapat dengan mudah menerima saran dan konsultasi kepada pegawai setiap apa yang mereka keluhkan dan butuhkan.

Tabel 4.23

Distribusi jawaban responden tentang tindakan pegawai yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	66,67%
2	Kadang-kadang	16	33,33%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.19

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 66,67% tindakan pegawai sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen.

Tabel 4.24

Distribusi jawaban responden tentang menyelesaikan permasalahan dan kesulitan yang di hadapi para konsumen

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	66,67%
2	Kadang-kadang	16	33,33%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.20

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 66,67% para pegawai di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu sudah benar-benar menyelesaikan permasalahan dan kesulitan yang di hadapi para konsumen.

Tabel 4.25

Distribusi jawaban responden tentang tindakan penanganan yang tepat dan sesuai dengan keluhan konsumen

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	30	62,5%
2	Kadang-kadang	18	37,5%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.21

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 62,5% pegawai selalu melakukan tindakan penanganan yang teapt dan sesuai dengan keluhan konsumen.

Tabel 4.26

Distribusi jawaban responden tentang absensi atau kehadiran pegawai

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	66,67%
2	Kadang-kadang	16	33,33%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.22

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 66,67% disiplin kerja pegawai yang berkaitan dengan absensi/kehadiran sudah cukup baik.

Tabel 4.27
Distribusi jawaban responden tentang ketaatan pada peraturan yang berkaitan dengan disiplin kerja

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	29	60,42%
2	Kadang-kadang	19	39,58%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.23

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 60,42% disiplin kerja yang berkaitan dengan ketaatan dan peraturan sudah dilaksanakan dengan cukup baik oleh para pegawai.

Tabel 4.28
Distribusi jawaban responden tentang informasi yang diberikan kepada konsumen selalu tepat waktu

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	32	66,67%
2	Kadang-kadang	16	33,33%
3	Tidak	0	0%
Jumlah		48	100%

Sumber: Angket penelitian 2019 variabel y Pertanyaan No.24

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti mengatakan bahwa 66,67% informasi yang diberikan kepada konsumen selalu tepat waktu dalam memberikan janji waktu penyelesaian dalam penanganan keluhan konsumen di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan batu.

Tabel 4.29

Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Bebas (x)

Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)

No. Resp	Nilai Responden Menurut Nomor Pertanyaan												Jumlah
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	
1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	31
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	33
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34
6	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	30
7	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	31
8	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	33
9	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34
10	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	32
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
12	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	28
13	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	33
14	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	29
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
16	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32
17	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
18	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
19	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
21	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	29
22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
24	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	29
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
27	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31

28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
30	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31
31	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	31
32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	32
34	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	33
35	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	34
36	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
37	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
38	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
39	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	31
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
41	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	34
42	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	32
43	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	32
44	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	33
45	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	33
46	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
47	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	33
48	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35
Σx												1566	

Sumber : Angket 2019 variabel bebas (X)

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi jawaban responden adalah 36 sedangkan jawaban terendah responden adalah 25. Nilai-nilai tersebut dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R) terlebih dahulu.

Adapun nilai R adalah sebagai berikut :

$$R = \text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}$$

$$R = 36 - 25$$

$$R = 11$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari lebar interval dengan rumus sebagai berikut :

$$I = R : \text{jarak Interval}$$

$$I = 11 : 3$$

$$I = 3,67 \text{ dibulatkan menjadi } 4$$

Sesudah lebar interval diketahui, maka jarak tersebut dapat digunakan untuk membatasi kategori jawaban responden seperti tinggi, sedang dan rendah sebagai berikut :

Kategori Tinggi : ≥ 36

Kategori sedang : 29-32

Kategori rendah : 25-28

Tabel 4.30

Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel bebas (x)
 Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)

No.	Kategorisasi	Frekuensi	jumlah	Persentase (%)
1	Tinggi	≥ 36	29	60,42%
2	Sedang	29-32	15	31,25%
3	Rendah	25-28	4	8,33%
Jumlah			48	100%

Sumber : Analisis jawaban responden variabel bebas (x)

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan hasil responden yang menyatakan profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam kategori tinggi sebanyak 29 orang (60,42%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) berada dalam **kategori tinggi**. Artinya 60,42% responden sudah Profesionalisme atas pekerjaannya.

Tabel 4.31

Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Terikat (y) Pelayanan Prima

No.Resp	Nilai Responden Menurut Nomor Pertanyaan												Jumlah
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	
1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	31
2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	33
3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	31
4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	29
5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35

7	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	29
8	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	30
9	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	32
10	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	31
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
12	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	30
13	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	32
14	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	31
15	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	29
16	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	31
17	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	31
18	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	31
19	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	30
20	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34
21	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	32
22	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	32
23	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	31
24	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	31
25	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32
26	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33
27	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	33
28	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	31
29	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	28

30	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	32
31	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	32
32	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	29
33	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	31
34	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	31
35	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	29
36	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	32
37	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	31
38	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	31
39	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	32
40	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	33
41	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	33
42	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	31
43	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	30
44	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35
45	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	34
46	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	29
47	3	3	2	2	3	3	3	3		3	3	3	31
48	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	31

 Σy

1507

Sumber : Angket 2019 variabel terikat (Y)

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi jawaban responden adalah 35 sedangkan nilai jawaban responden terendah adalah 28. Nilai-nilai tersebut dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (R) terlebih dahulu.

Adapun nilai R sebagai berikut :

$$R = \text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}$$

$$R = 35 - 28$$

$$R = 7$$

Setelah jarak pengukuran R diketahui, maka dapat dicari lebar interval (i) dengan rumus sebagai berikut :

$$I = R : \text{Jarak Interval}$$

$$I = 7 : 3$$

$$I = 2,33$$

Sesudah lebar interval di ketahui, maka jarak tersebut dapat di gunakan untuk membatasi kategori jawaban responden seperti tinggi, sedang dan rendah sebagai berikut :

Kategori tinggi : ≥ 35

Kategori sedang : 30-31

Kategori rendah : 28-29

Tabel 4.32

Distribusi frekuensi jawaban responden terhadap variabel terikat (y) pelayanan Prima

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentase %
1	Tinggi	≥ 35	20	41,66%
2	Sedang	30-31	21	43,75%
3	Rendah	28-29	7	14,59%
Jumlah			48	100%

Sumber : Analisis jawaban responden variabel terikat (y)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan dari seluruh responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan prima dalam kategori sedang sebanyak 21 orang (43,75%) . dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas Pelayanan Prima berada dalam **kategori sedang**.

Tabel 4.33

Distribusi perhitungan koefisien antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

No. Resp	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	31	31	961	961	961
2	36	33	1296	1089	1188
3	34	31	1156	961	1054
4	33	29	1089	841	957
5	34	32	1156	1024	1088

6	30	35	900	1225	1050
7	31	29	961	841	899
8	33	30	1089	900	990
9	34	32	1156	1024	1088
10	32	31	1024	961	992
11	36	35	1296	1225	1260
12	28	30	784	900	840
13	33	32	1089	1024	1056
14	29	31	841	961	899
15	35	29	1225	841	1015
16	32	31	1024	961	992
17	25	31	625	961	775
18	34	31	1156	961	1054
19	26	30	676	900	780
20	35	34	1225	1156	1190
21	29	32	841	1024	928
22	35	32	1225	1024	1120
23	35	31	1225	961	1085
24	29	31	841	961	899
25	35	32	1225	1024	1120
26	36	33	1296	1089	1188
27	31	33	961	1089	1023
28	35	31	1225	961	1085

29	35	28	1225	784	980
30	31	32	961	1024	992
31	31	32	961	1024	992
32	34	29	1156	841	986
33	32	31	1024	961	992
34	33	31	1089	961	1023
35	34	29	1156	841	986
36	27	32	729	1024	864
37	34	31	1156	961	1054
38	35	31	1225	961	1085
39	31	32	961	1024	992
40	36	33	1296	1089	1188
41	34	33	1156	1089	1122
42	32	31	1024	961	992
43	32	30	1024	900	960
44	33	35	1089	1225	1155
45	33	34	1089	1156	1122
46	35	29	1225	841	1015
47	33	31	1089	961	1023
48	35	31	1225	961	1085

$$\sum X 1566 \quad \sum Y 1507 \quad \sum X^2 51428 \quad \sum Y^2 47439 \quad \sum XY 49184$$

Sumber : Data angket 2019

Dari perolehan data di atas, maka data-data yang ada di masukkan kedalam rumus korelasi product moment.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Korelasi Product Moment

Mengetahui ada tidaknya pengaruh Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu, yang sekaligus menguji kebenaran hipotesis yang di ajukan oleh peneliti, maka di gunakan rumus Korelasi Product Moment, yaitu :

$$n = 48$$

$$\sum X = 1566$$

$$\sum Y = 1507$$

$$\sum X^2 = 51428$$

$$\sum Y^2 = 47439$$

$$\sum XY = 49184$$

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{48(49184) - (1566)(1507)}{\sqrt{(48(51428) - (1566)^2)(48(47439) - (1507)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{2360832 - 2359962}{\sqrt{(2468544) - (2452356)(2277072) - (2271049)}}$$

$$r_{xy} = \frac{870}{\sqrt{(16188)(6023)}}$$

$$r_{xy} = \frac{870}{\sqrt{97500324}}$$

$$r_{xy} = \frac{870}{9874,22}$$

$$r_{xy} = 0,088$$

Dari perhitungan diatas, diperoleh nilai rxy untuk n = 48 adalah 0,088. Nilai r tabel dengan n = 48 pada taraf kepercayaan 95% atau kesalahan 5% adalah 0. Sehingga diperoleh hasil penelitian rxy hitung < r tabel = 0,088 < 0,284 ini menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel x (profesionalisme aparatur sipil Negara) terhadap variabel y (pelayanan prima).

Tabel 4.34

INTERPRESTASI KOEFISIEN KORELASI

Koefisien Korelasi	Interprestasi
Antara 0,80 – 1,00	Sangat Kuat
Antara 0,60 – 0,799	Kuat
Antara 0,40 – 0,599	Sedang
Antara 0,20 – 0,399	Rendah
Antara 0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2003:214)

Berdasarkan pedoman diatas, dapat di lihat tingkat korelasi antara variabel bebas (X) Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan variabel terikat

(Y) Pelayanan Prima berada pada tingkat interpretasi **sangat rendah**, yaitu berada antara **0,00 – 0,199**

Hasil perhitungan tersebut menghasilkan $r_{xy} = 0,088$. Dengan melihat r tabel populasi 48 responden dengan taraf signifikan 5% maka nilai r tabel tersebut adalah 0,284. Hal ini berarti nilai r temuan (r_{xy}) yang nilainya 0,088 lebih kecil daripada nilai r tabel yakni 0,284 ($0,088 < 0,284$), maka dari itu Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Pelayanan Prima tidak berpengaruh .

4.2.3 Uji Signifikan

Selanjutnya untuk menguji tingkat signifikan Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap pelayanan Prima di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu dengan menggunakan rumus uji t sebagai berikut :

$$n = 48$$

$$r = 0,088$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{(0,088)\sqrt{48-2}}{\sqrt{1-(0,088)^2}}$$

$$t = \frac{(0,088)(6,782)}{\sqrt{1-0,007}}$$

$$t = \frac{0,596}{\sqrt{0,993}}$$

$$t = \frac{0,596}{0,996}$$

$$t = 0,598$$

Dalam tabel distribusi t pada taraf signifikan 5% dengan dk 48 diketahui t tabel = 2,01 dengan demikian t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,598 < 2,01$), maka “Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak berpengaruh terhadap pelayanan prima” dengan hasil signifikan 0,598

4.2.4 Uji determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap pelayanan prima digunakan dengan menguji koefisien determinasi dengan menggunakan rumus dan perhitungan sebagai berikut :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

$$D = (0,088)^2 \times 100\%$$

$$D = 0,007 \times 100\%$$

$$D = 0,7 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa uji determinasinya adalah 0,7%, sehingga besarnya pengaruh profesionalisme aparatur sipil Negara terhadap

pelayanan prima adalah 0,7%, sedangkan sisanya 99,3% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya.

4.2.5 Uji Regresi Linier

Adapun kegunaan dari uji regresi linier untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (X) profesionalisme Aparatur Sipil Negara dengan variabel terikat (Y) pelayanan prima secara teoritis terdapat hubungan fungsional, berikut perhitungan regresi linier :

$$Y = a + b(x)$$

Selanjutnya untuk mencari besarnya nilai a maka berdasarkan rumus tersebut dilakukan perhitungan sebagai berikut :

Diketahui :

$$n = 48$$

$$\sum X = 1566$$

$$\sum Y = 1507$$

$$\sum X^2 = 51428$$

$$\sum Y^2 = 47439$$

$$\sum XY = 49184$$

Ditanya = nilai a dan b

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(1507)(51428) - (1566)(49184)}{48(51428) - (1566)^2}$$

$$a = \frac{(77501996)-(77022144)}{(2468544)-(2452356)}$$

$$a = \frac{(479852)}{(16188)}$$

$$a = 29,64$$

Selanjutnya untuk mencari nilai b, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{48 (49184) - (1566)(1507)}{48 (51428) - (1566)^2}$$

$$b = \frac{2360832 - 2359962}{2468544 - 2452356}$$

$$b = \frac{870}{16188}$$

$$b = 0,053$$

Setelah nilai a dan b di ketahui yaitu a = 29,64 dan b = 0,053 berdasarkan ketentuan hasilnya diinterpretasikan jika nilai b positif menaikkan dan jika nilai b negative artinya menurun, maka persamaan matematis regresi linier variabel bebas (x) profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap variabel terikat (y) pelayanan prima dapat dirumuskan sebagai berikut :

Untuk variabel x tertinggi 36

$$Y = a + b(x)$$

$$Y = 29,64 + 0,053 (36)$$

$$Y = 29,64 + 1,908$$

$$Y = 31,548$$

Untuk variabel x terendah 25

$$Y = a + b(x)$$

$$Y = 29,64 + 0,053 (25)$$

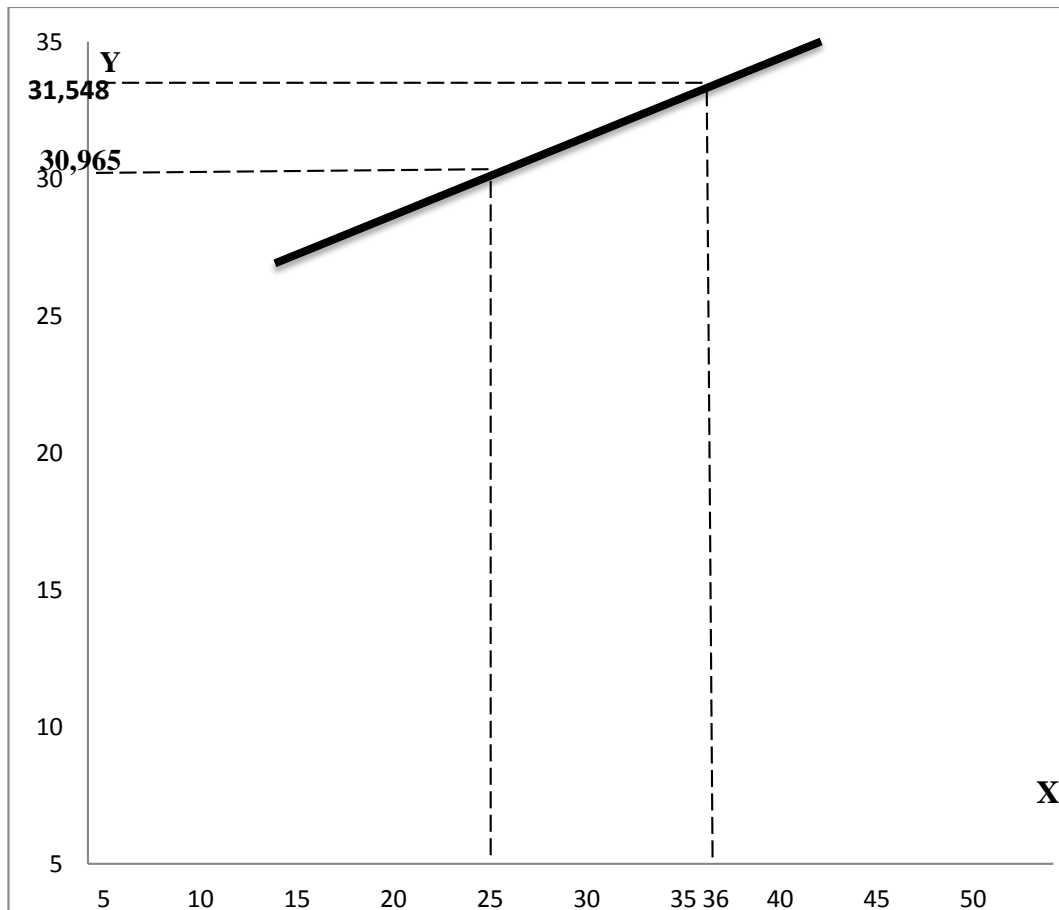
$$Y = 29,64 + 1,325$$

$$Y = 30,965$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh hasil regresi linier variabel bebas (x) profesionalisme aparatur sipil Negara, tingkat maksimum (36) adalah 31,548, nilai variabel terikat (x) pelayanan prima tingkat minimum (25) adalah 30,965. Hal ini berarti mengalami kenaikan 0,581.

Gambar 4.1

GRAFIK GARIS REGRESI LINIER SEDERHANA



Dengan demikian dapat diketahui bahwa interpretasi antara pengaruh profesionalisme aparatur sipil Negara terhadap pelayanan prima di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu adalah 30,965 menjadi 31,548.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta dari hasil analisis data maka kesimpulan dari penelitian saya ini yang berjudul pengaruh profesionalisme aparatur sipil Negara terhadap pelayanan prima di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu.

- a. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan dari seluruh responden yang menyatakan bahwa profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam kategori tinggi sebanyak 29 orang (60,42%) , jika dikaitkan dengan tujuan penelitian yang pertama untuk mengukur tingkat profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu maka dapat disimpulkan bahwa tingkat profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor Samsat Rantau Prapat kabupaten Labuhan Batu dalam kategori tinggi. Jadi profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor Samsat Rantau Prapat kabupaten Labuhan Batu meningkat sehingga kualitas pelayanan semakin baik dan masyarakat merasa terlayani dengan puas atas pelayanan yang diberikan oleh instansi.
- b. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan dari seluruh responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan prima dalam kategori sedang sebanyak 21 orang (43,75%) . Hal ini berkaitan dengan tujuan penelitian

yang kedua yaitu mengukur tingkat kualitas pelayanan prima di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan prima di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu termasuk dalam kategori sedang. Jadi pelayanan di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu harus lebih di tingkatkan lagi pelayanannya terkait pelayanan pengaduan dan keluhan masyarakat terutama di kantor Samsat Rantau Prapat kabupaten Labuhan batu hal ini terkait dengan Profesionalisme Apratur Sipil Negara (ASN).

- c. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi product moment diperoleh r hitung sebesar 0,088, ini menunjukkan ada atau tidaknya hubungan antara variabel x dan variabel y, maka digunakan dengan pedoman koefisien korelasi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dimana r tabel taraf signifikan 5% dengan $n=48$ adalah 0,284 yang berarti r hitung lebih kecil dari r tabel ($0,088 < 0,284$) ini menunjukkan tidak adanya pengaruh hubungan antara variabel (x) (Profesionalisme Aparatur Sipil Negara) terhadap variabel (y) (Pelayanan Prima) akan tetapi interprestrasi koefisien yang sangat rendah yaitu 0,00 – 0,199 maka terdapat hubungan yang sangat rendah antara variabel x (Profesionalisme aparatur Sipil Negara) terhadap variabel y (Pelayanan Prima). Dengan demikian profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak berpengaruh terhadap pelayanan prima. Melalui uji signifikan ditentukan bahwa $r_{xy} < r$ atau dengan nilai jumlah $0,088 < 0,598$ berarti korelasi variabel bebas (X) profrsionalisme aparatur sipil Negara terhadap variabel terikat (Y)

pelayanan prima ada pengaruh yang signifikan. Dengan uji determinasi dapat dinyatakan bahwa besarnya persentase profesionalisme terhadap pelayanan prima adalah 0,7%, sedangkan sisanya 99,3% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya. Dari uji regresi linier dinyatakan bahwa dari variabel x yaitu 28 ke 36 akan memberikan pengaruh pada variabel y dengan peningkatan 30,965 ke 31,548. Sehingga dalam hal ini dapat di buktikan kebenarannya bahwa ada pengaruh profesionalisme Aparatur Sipil Negara terhadap pelayanan prima di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu.

5.2 SARAN

Setelah melakukan pembahasan dan menarik kesimpulan maka beberapa saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dari hasil penelitian profesionalisme aparatur sipil Negara yang telah dilaksanakan di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu sudah maksimal dilaksanakan dan berlangsung dalam kategori tinggi, akan tetapi para pegawai juga harus dapat mempertahankannya agar masyarakat yang mempunyai keluhan dapat terlayani dengan lebih baik.
- b. Pelayanan prima yang telah dilakukan di kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu belum maksimal dilakukan dan berlangsung dalam kategori sedang dan juga harus ditingkatkan pelayanan prima terkait keluhan-keluhan dari masyarakat agar dapat menjadi lebih baik lagi dan masyarakat pun merasa keluhan-keluhannya di tanggapi.

- c. Diharapkan kepada pihak Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu untuk tetap melaksanakan dan meningkatkan profesionalisme aparatur sipil Negara sehingga segala keluhan dan keperluan masyarakat dapat dilayani dan di tanggapi dengan baik.

Daftar Pustaka

Buku

- Adya Atep Barata. (2005). *Dasar-dasar pelayanan prima. Cetakkan 2, Jakarta: PT Alex Media Kompotindo.*
- Kadarisman, Muh. (2018). *Manajemen Aparatur Sipil Negara.* Depok: Rajawali Pers
- . (2012). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Rajawali Pers, Jakarta*
- Rahmayanty. Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu*
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- . (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. (2007). *manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil).* Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P., (2000), *Administrasi Pembangunan.* Jakarta: Bumi Aksara
- Sianipar. (2012). *Manajemen Pelayanan Masyarakat.* Jakarta
- Sutopo. (2004). *Pelayanan Prima, Jakarta: Lembaga Administtrasi Negara*

Jurnal

- Raharya, Adin Raharya. 2016. *Pelayanan Prima di Kantor Samsat Kota Semarang* . Semarang. Universitas Dipenogoro.
- Stevil Debora, Yuni Candra, Nurlina. 2016. *Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat.* Padang . Universitas Tamansiswa Padang.
- Yayik. 2013. *Studi Tentang Profesionalisme Aparatur Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kota Samarinda.* Universitas Mulawarman.

Rahman, Mulyawan. 2016. *Profesionalisme Aparatur dan Kapasitas Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik*. Jawa Barat. Universitas Padjajaran.

Kutipan Undang-Undang

Undang-Undang no.5 tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara

Pasal 2 Perpres Nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : RINI ANGGI SAFITRI
Tempat/Tgl Lahir : Sidomulyo MBK, 27 Maret 1997
NPM : 1503100001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Dusun III Sidomulyo MBK, Kec. Marbau, Kab. Labuhan
Batu Utara
Anak Ke : Keenam dari 6 bersaudara

Data Orang Tua

Ayah : Alm. Ribut Wahidi
Ibu : Nurani
Alamat : Dusun III Sidomulyo MBK, Kec. Marbau, Kab. Labuhan
Batu Utara

Pendidikan Formal

1. SD NEGERI 115481 SIDOMULYO MBK Tamat Tahun 2009
2. SMP NEGERI 3 Kp JAWA MARBAU SELATAN Tamat Tahun 2012
3. MAS AL-WASHLIYAH MARBAU Tamat Tahun 2015
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara (S1) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun

Medan, Maret 2019

RINI ANGGI SAFITRI

Judul : Pengaruh Profesionalisme ASN (Aparatur Sipil Negara) Terhadap Pelayanan Prima Di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap) Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu

I. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Angket penelitian ini terdiri dua bagian besar yaitu:

1. Bagian A, terdiri dari identitas responden. Untuk itu penulis membuat pertanyaan yang tidak berisi jawaban, sehingga Bapak/Ibu dapat mengisi kolom yang telah disediakan untuk di jawab dengan memberikan tanda silang (x).
2. Bagian B, berisi daftar pertanyaan. Bapak/Ibu cukup memilih satu jawaban yang pas dengan cara memberi tanda silang (x) sesuai jawaban yang dipilih. Dengan bobot nilai yang ditentukan :
Untuk jawaban "A" diberi nilai 3
Untuk jawaban "B" diberi nilai 2
Untuk jawaban "C" diberi nilai 1

II. Kuesioner Penelitian

A. Identitas responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Tingkat Pendidikan : SMA Diploma S-1 S-2
5. Golongan : I II III IV

B. Daftar Pertanyaan

Variabel (X) Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)

Kualitas

1. Apakah kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh instansi dapat Bapak/Ibu capai dengan baik dan optimal?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak
2. Apakah Bapak/Ibu dapat menyelesaikan tugas lebih banyak dari yang seharusnya?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak

3. Apakah hasil kerja Bapak/Ibu sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak

Tanggung Jawab

4. Apakah Bapak/Ibu sudah mengerjakan tugas pekerjaan dengan penuh tanggung jawab?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak
5. Apakah atasan selalu memberi tahu pegawai mengenai prosedur kerja dan peraturan yang berlaku?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak
6. Menurut Bapak/Ibu apakah tugas dan tanggung jawab diberikan sesuai dengan kemampuan Bapak/Ibu?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak

Adil

7. Apakah pegawai disini sudah cukup adil terhadap konsumen yang datang?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak
8. Apakah Bapak/Ibu sudah mampu menyesuaikan diri terhadap situasi dan perubahan dalam setiap keluhan masing-masing konsumen?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak
9. Apakah Bapak/Ibu adil dalam memberikan informasi dengan cepat kepada konsumen?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak

Tepat Waktu

10. Apakah Bapak/Ibu sudah datang ke tempat kerja tepat pada waktunya?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak

11. Apakah Seluruh tugas pekerjaan dapat dikerjakan dan hasilnya sesuai dengan waktu yang telah direncanakan instansi?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak
12. Menurut Bapak/Ibu apakah pengerjaan tugas sudah sesuai tepat pada waktunya agar cepat selesai?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak

Variabel (Y) Pelayanan Prima

Kemampuan

13. Apakah pekerjaan yang di bebankan kepada karyawan sudah sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak
14. Apakah pegawai mampu memberikan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan konsumen?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak
15. Apakah pegawai mampu menanggapi dan memahami segala keinginan, keluhan dan harapan konsumen?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak

Sikap Dewasa

16. Apakah Bapak/Ibu selalu mampu memberi respon yang positif terhadap konsumen yang tidak pernah merasa puas atas pelayanan yang anda berikan?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak
17. Apakah pegawai selalu menunjukkan sikap selalu bersedia dan ingin membantu para konsumen?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak

18. Apakah dengan adanya sikap dewasa konsumen dapat dengan mudah menerima saran dan konsultasi kepada pegawai?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak

Tindakan

19. Apakah tindakan pegawai sudah sesuai dengan apa yang di harapkan oleh para konsumen?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak
20. Apakah bapak/Ibu benar-benar menyelesaikan pemasalahan dan kesulitan yang di hadapi para konsumen?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak
21. Apakah pegawai selalu melakukan tindakan penanganan yang tepat dan sesuai dengan keluhan konsumen?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak

Disiplin

22. Apakah disiplin kerja Bapak/Ibu yang berkaitan dengan absensi/kehadiran sudah cukup baik?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak
23. Apakah disiplin kerja yang berkaitan dengan ketaatan dan peraturan sudah dilaksanakan oleh para pegawai?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak
24. Apakah informasi yang diberikan kepada konsumen selalu tepat waktu dalam memberikan janji waktu penyelesaian penanganan keluhan?
- Ya
 - Kadang-kadang
 - Tidak

LAMPIRAN

TABEL t

Elevel of significance for two-tailed test							
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
Level of significance for one-tailed test							
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171



UINIBU, Cerdas & Terpercaya
menjawab surat ini agar disebutkan
tar 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) 6626474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Slc-1

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Medan, 13 Desember 2018
FISIP UMSU di
Medan. 10.061

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : RINI ANEBI SAFITRI
NPM : 1503100001
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3.61

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Pengaruh profesionalisme ASN (Aparatur Sipil Negara) terhadap Pelayanan Prima di Kantor Samsat (Sistem administrasi menunggal satu atap) Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu	ok
2	Efektivitas pelaksanaan program pelatihan berbasis kompetensi bagi angkatan kerja di Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Medan	
3	Pengaruh tambahan penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap kinerja pegawai Negeri Sipil di dinas Pekerjaan umum Kota Medan	

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. 13 Desember 2018

Ketua,

Pemohon,

(RINI ANEBI SAFITRI)

Pembimbing A. Hafidzi



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 Kepten 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

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING

Nomor : 10.061/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2018

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 Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal : 13 Desember 2018 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **RINI ANGGI SAFITRI**
N P M : 1503100001
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **PENGARUH PROFESIONALISME ASN (APARATUR SIPIL NEGARA) TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MENUNGGAL SATU ATAP) RANTAU PRAPAT KABUPATEN LABUHAN BATU**

Pembimbing : **AHMAD HIDAYAH DALIMUNTHE, Drs., M.Si., H.**

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 : 13 Desember 2019.

Ditetapkan di Medan,
Medan, 05 Rabiul Akhir 1440 H
13 Desember 2018 M

Dekan



Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.

Tembusan :

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



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) 9624587 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6623474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 03 Desember 2019.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : RINI ANGGI SAFITRI
N P M : 1503100001
Jurusan : Administrasi Pembangunan

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 16.261/SK/II.3/UMSU-03/F/2019 tanggal 23 November 2019 dengan judul sebagai berikut :

Pengaruh Profesionalisme ASN (Aparatur sipil Negara) Terhadap Pelayanan Prima di Kantor Samsat Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu

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 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proopsal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

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

Menyetujui :
Pembimbing

(AHMAD HUDAIB DALUMUNTHE, Ds, M. si, H)

Pernohon,

(RINI ANGGI SAFITRI.....)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 021/KEP/II.3-AU/UMSU-03/F/2019

Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Hari, Tanggal : Jum'at, 11 Januari 2019
W a k t u : 08.00 WIB s/d. selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU
Pemimpin Seminar : Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd

No.	Nama Mahasiswa/ Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
6	SYARAS SARYANG PUTRI	1503100134	LEYLIA KHAIRANI, Dr.	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	OPTIMALISASI TUGAS POKOK DAN FUNGSI BADAN PANANGGULANGAN BENCANA DAERAH DALAM MITIGAS BENCANA TANAH LONGSOR DI DELI SERDANG
7	YOLANDA	1503100060	DEDI AMRIZAL, S.Sos.,M.Si.	Dr. LEYLIA KHAIRANI.	STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA BERBASIS SYARIAH DI DINAS KEBUDAYAAN DAN KEPARIWISATAAN KOTA SABANG
8	RIJA BR BANCIN	1503100018	BANGUN NAPITUPULU, Drs.,M.AP.	A. HIDAYAH DLT, Drs, H, M.Si	PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ACEH SINGKIL
9	WILDA YANTI HARIANTO	1503100050	BANGUN NAPITUPULU, Drs.,M.AP.	A. HIDAYAH DLT, Drs, H, M.Si	PENGARUH PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BINJAI
10	RINI ANGGI SAFITRI	1503100001	RAFDINAL, S.Sos.,M.AP.	A. HIDAYAH DLT, Drs, H, M.Si	PENGARUH PROFESIONALISME ASN (APARATUR SIPIL NEGARA) TERHADAP PALAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MENUNGGAL SATU ATAP) RANTAU PRAPAT KABUPATEN LABUHAN BATU

Medan, 03 Jumadil Awwal 1440 H
09 Januari 2019 M



a.n. Dekan
Wakil Dekan-I

Drs. ZULFAHMI, M.H.Kom.



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

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

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : RINI ANGGI SAFITRI
 N P M : 1503100001
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 Judul Skripsi : PENBAHARU PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP DELAYANAN PRIMA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MENUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) RANTAU PRAPAT KABUPATEN LABUHAN BATU.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
	10/1-19	Perbaiki kekeliruan pd Hlm 4 & 5	
	23/1-19	- kekebalan selanjutnya ini bisa kekeliruan - perbaikan penomoran	
	7/2-19	- BACA dan baca kekeliruan ini bener - Hada ada kekeliruan - perbaikan uraian serta ke Hub UR & VT	
	14/2-19	- perbaikan kerangka konsep & hipotesis	
	21/2-19	- perbaikan Metoda penelitian - perbaikan Daftar opor. UR & VT	
	27/2-19	- perbaikan Indikator & uji - perbaikan Tabel Jurnal Rapor - perbaikan Daftar liter. ur. UR & VT	
	2/3-19	- perbaikan Analisis data, Lembar - Hada analisis dgn kepopuleran & baw	
	12/3-19	- perbaikan Daftar pustaka dan penulisan - perbaikan Rapor akhir	
	18/3-19	- perbaikan Lembar Campiran? dgn dependensi - selami Ace - konsep Rapor & ke M. H. H. H.	

Medan,20.....

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke :

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

NAILI KHAIRIAH, S.IP, Mpd

Drs. AHMAD HIDAYAH DALIMUNTHE, M.Si



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPT. SAMSAT RANTAUPRAPAT
Jalan Gose Gautama No. 92 Telp. (Fax) 0624-21171
RANTAUPRAPAT (21422)

Rantauprapat, 8 Februari 2019

Nomor : 070/ 00 /UPT.RP/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di_

MEDAN-

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 106/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2019, Tanggal 29 Januari 2019, Perihal Mohon Izin Penelitian Mahasiswa.

Berkaitan dengan hal tersebut, bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Rini Anggi Safitri
NPM : 1503100001
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme ASN (Aparatur Sipil Negara) Terhadap Pelayanan Prima di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Rantauprapat Kabupaten Labuhan Batu.

dapat dipertimbangkan/ diterima untuk melaksanakan penelitian di Kantor UPT. SAMSAT BPPRD SU Rantauprapat dalam rangka untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi sebagai syarat penyelesaian program studi jenjang strata satu.

Demikian disampaikan, untuk diketahui

KEPALA UPT. SAMSAT BPPRDSU
RANTAUPRAPAT
UPT
SAMSAT
BADAN PENGELOLAAN
PAJAK DAN RETRIBUSI
DAERAH
H. GUNTUR HASIBUAN, S.Sos, MAP
PEMBINA TK.I
NIP. 19610718 198611 1 001

Tembusan Yth :

1. Bapak Kepala Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara c/q Sekretaris
2. Pertinggal.



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> Email: rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 106/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2019
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 23 Jumadil Awal 1440 H
29 Januari 2019 M

Kepada Yth : **Kepala Kantor Samsat Rantau Prapat**
Kabupaten Labuhan Batu
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
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 : **RINI ANGGI SAFITRI**
N P M : 1503100001
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) / Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **PENGARUH PROFESIONALISME ASN (APARATUR SIPIL NEGARA) TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MENUNGGAL SATU ATAP) RANTAU PRAPAT KABUPATEN LABUHAN BATU**

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

Dekan



Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.