

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **2.1 Peranan Profesionalisme**

Menurut Sedermayanti (Pakpahan, 2009 : 7) Peranan merupakan sebuah landasan persepsi yang digunakan setiap orang yang berinteraksi dalam suatu kelompok atau organisasi untuk melakukan suatu kegiatan mengenai tugas dan kewajibannya. Dalam kenyataannya, mungkin jelas dan mungkin juga tidak begitu jelas. Tingkat kejelasan ini akan menentukan pula tingkat kejelasan peranan seseorang.

Profesionalisme ialah sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat atau dilakukan oleh seorang profesional (wikipedia 2011). dan menurut Longman (1987) profesionalisme adalah tingkah laku, kepakaran atau kualiti dari seseorang yang profesional.

Profesionalisme dapat di artikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (fitness), antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (bureaucratic – competence) dengan kebutuhan tugas (task – requirement), terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai sebuah organisasi. Kurniawan (Pakpahan 2009 : 7-8).

Dapat di katakan Profesionalisme dilakukan untuk kebutuhan tugas, yaitu kualitas profesional kerja untuk mendapatkan hasil kerja yang memuaskan untuk tercapainya keinginan orang dalam hal ini masyarakat untuk menikmatinya.

## **2.2 Profesionalisme Kerja**

Profesionalisme pegawai ditentukan oleh kemampuan pegawai itu sendiri yang tercermin dari perilakunya sehari-hari. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan di capai akan lambat.

(Hamalik 2007 atau 2000: 7-8) mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek :

1. Aspek potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi hereditas yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek profesional, dan / atau vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejuruan dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.

3. Aspek fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang garapan yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seyogianya bekerja dalam bidang pekerjaan elektronika, bukan bekerja sebagai tukang kayu untuk bangunan.
4. Aspek operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek personal, bahwa tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi tinggi.
6. Aspek produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil, dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

### **2.3 Karakteristik Profesionalisme**

Menurut Martin Jr (Pakpahan, 2009 : 10-11) Karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan good governance, diantaranya:

1. Equality

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini di dasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.

2. Equity

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

3. Loyalty

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

4. Accountability

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

Seseorang yang memiliki jiwa profesionalisme senantiasa mendorong dirinya untuk mewujudkan kerja-kerja yang profesional. Kualiti profesionalisme di dorong oleh ciri-ciri sebagai berikut :

1. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati piawai ideal. Seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi akan selalu berusaha mewujudkan dirinya sesuai dengan piawai yang telah ditetapkan. Ia akan mengidentifikasi dirinya kepada seseorang yang di pandang memiliki kepiawaian tersebut. Yang dimaksud dengan “piawai ideal” ialah suatu perangkat perilaku yang di pandang paling sempurna dan dijadikan sebagai rujukan.
2. Meningkatkan dan memelihara imej profesion. Profesionalisme yang tinggi ditunjukkan oleh besarnya keinginan untuk selalu meningkatkan dan memelihara imej profesion melalui perwujudan perilaku profesional. Perilaku dilakukan melalui berbagai cara misalnya penampilan, cara percakapan, penggunaan bahasa, sikap tubuh badan, sikap hidup harian, dan hubungan dengan individu lainnya.
3. Keinginan untuk senantiasa mengejar kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualiti pengetahuan dan keterampilannya.
4. Mengejar kualiti dan cita-cita dalam profesion. Profesionalisme ditandai dengan kualiti derajat rasa bangga akan profesion yang dipegangnya. Dalam hal ini diharapkan agar seseorang itu memiliki rasa bangga dan percaya diri akan profesionnya. (wikipedia, 2011)

## **2.4 Usaha-Usaha Pengembangan profesionalisme**

Dalam mengembangkan profesionalisme dalam birokrasi di Indonesia oleh H. Sumitro Maskun (Pakpahan, 2009 : 12), perlu di perhatikan mengenai dua aspek, yaitu :

1. Aspek pendidikan bagi profesional yaitu suatu bentuk pendidikan yang dapat mempersiapkan para mahasiswa mengenai apa yang disebut pekerja profesional. Jadi terdapat hubungan antara pekerjaan yang di pegang oleh seseorang dengan pendidikan dipilih atau dipersiapkan. Dalam proses pendidikan profesi ini dapat terjadi perkembangan dalam spesialisasi masing-masing disiplin dan sub disiplin.
2. Adanya proses rekrutmen terencana, dengan didukung oleh sistem karir dan pengembangannya. Rekrutmen pegawai dalam aparatur birokrasi Indonesia belum benar-benar berorientasi kepada profesional kerja. Hal itu disebabkan karena dalam sistem birokrasi belum secara lengkap dan inovatif tersusun atau terinventrasi berbagai macam pekerjaan yang jelas-jelas ditetapkan membutuhkan atau dijalankan oleh profesi tertentu. Birokrasi Indonesia baru dalam tahap menerima dan kurang ketat memilih calon dengan latar belakang profesi tertentu, baik secara umum maupun secara spesialis.

## **2.5 Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2006 : 4-5). Dan menurut Giroonroos (Hastono, 2008

: 7) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (purwadarminta, 1984 : 573) pelayanan adalah perlakuan melayani secara cepat dan memuaskan.

Menurut Kurniawan (Sinambela, 2006 : 5) pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Sedangkan menurut Kepmenpan No.63 tahun 2003 Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan melayani secara cepat dan memuaskan yang di lakukan organisasi atau instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk keperluan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanan pada publik, untuk memenuhi kualitas tersebut pemerintah harus memiliki sifat Transparansi yaitu terbuka terhadap masyarakat agar mudah dan dapat di nilai

oleh semua pihak yang membutuhkan, sifat tanggung jawab yaitu dapat mempertanggungjawabkan pelayanan yang diberikan pada masyarakat, dan sifat Adil dan Seimbang yaitu pelayanan tidak di bedakan pada setiap masyarakat melalui penilaian pada aspek apapun khususnya suku, ras ataupun status sosial.

Dalam mempermudah kegiatan pelayanan publik harusnya satu instansi mempersiapkan tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, agar masyarakat mampu dengan mudah mengikuti prosedur pelayanan ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui dalam instansi tersebut agar pelayanan tersebut dapat memuaskan orang yang menikmatinya, dalam hal ini yaitu masyarakat.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai sebuah proses penyelenggaraan kegiatan pemerintah baik yang bersifat individual maupun kelompok. Dalam pemberian pelayanan tidak boleh tercipta perlakuan yang berbeda sehingga menimbulkan diskriminasi pelayanan bagi masyarakat (Hastono, 2008 : 18)

## **2.6 Standar Pelayan Publik**

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh



pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Mahmudi, 2010 : 230).

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan :

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian :

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan :

Biaya/tariff pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan :

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana :

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan :

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Kepmenpan No.63, 2003)

## **2.7 Tujuan Pelayanan Publik**

Kepuasan masyarakat menjadi hasil dari usaha pelayanan pemerintah untuk mendorong atau memotivasi masyarakat untuk bisa bekerja sama ataupun berperan dalam pelaksanaan pelayanan.

Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Selain itu membangun kesan yang dapat memberikan citra positif di mata pelanggan karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali/terjangkau bagi pelanggan yang membuat pelanggan terdorong atau termotivasi untuk bekerja sama dan berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan prima. (Hastono, 2008 : 10)

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sedangkan Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang-kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu :

1. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama, Yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat,

suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari pemberi pelayanan tersebut.

2. Pelayanan yang di berikan harus tepat pada waktunya. Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin di selesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan. Sasaran pelayanan publik sebenarnya adalah kepuasan, yang di dalamnya terdiri atas dua komponen besar yaitu layanan dan produk (Pakpahan, 2009 : 16)

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Kepmenpan No.63, 2003)

## **2.8 Asas pelayanan publik**

(Sinambela, dkk, 2006 : 6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas pelayanan publik yaitu:

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan,

kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

7. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat
8. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan.

Oleh karena itu dalam merespon prinsip-prinsip pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap aparat birokrasi pelayanan publik , maka kiranya harus disertai pula oleh sikap dan perilaku yang santun, keramah tamahan dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dimungkinkan agar layanan tersebut dapat memuaskan orang-orang atau kelompok orang yang dilayani.