



**HUBUNGAN ANTARA PROFESIONALISME PEGAWAI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KTP DAN KK
DI KANTOR KECAMATAN GAMBIRAN
KABUPATEN BANYUWANGI**

*Employee Relations Between Professionalism With Quality Service
And Issuance KTP KK In The District Office Gambiran
District Banyuwangi*

SKRIPSI

Oleh

Irvan Kurniawan
NIM 070910201106

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**HUBUNGAN ANTARA PROFESIONALISME PEGAWAI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KTP DAN KK
DI KANTOR KECAMATAN GAMBIRAN
KABUPATEN BANYUWANGI**

*Employee Relations Between Professionalism With Quality
Service And Issuance KTP KK In The District Office Gambiran
District Banyuwangi*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1) Jurusan Ilmu Administrasi dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

Irvan Kurniawan
NIM. 070910201106

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Nanik Hariyani dan Ayahanda Abdul Syukur yang tercinta;
2. Adikku Tesa Lusidyah dan Desy Kusumaning Ayu *my fiance*;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO¹

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka.

Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tidak ada yang dapat menolaknya. Sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain dia”

(terjemahan *Q.S Ar-ra'ad* ayat 11:13)^{*}

^{*}Tim Disbintalad, 2004. *Al Quran Terjemah Indonesia*. Jakarta: P.T Sari Agung.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irvan Kurniawan

NIM : 070910201106

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Hubungan Antara Profesionalisme Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP Dan KK Di Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi”. *Employee Relations Between Professionalism With Quality Service And Issuance KTP KK In The District Office Gambiran District Banyuwangi* adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Januari 2013

Yang menyatakan,

Irvan Kurniawan
NIM 070910201106

SKRIPSI

HUBUNGAN ANTARA PROFESIONALISME PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KTP DAN KK DI KANTOR KECAMATAN GAMBIRAN KABUPATEN BANYUWANGI

*Employee Relations Between Professionalism With Quality
Service And Issuance KTP KK In The District Office Gambiran
District Banyuwangi*

Oleh

Irvan Kurniawan

NIM 070910201106

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM

Dosen Pembimbing II : Selfi Budi H, S.Sos, M.SI

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Hubungan Antara Profesionalisme Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP Dan KK Di Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Rabu, 13 Februari 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Drs. Anwar, M.Si.
NIP. 196306061988021001

Dra. Inti Wasiati, MM
NIP. 195307311980022001

Anggota Tim Penguji

1. Selfi Budi H, S.Sos, M.Si ()
NIP. 197003221995122001
2. Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si ()
NIP. 195607261989021001
3. Drs. Boedijono, M.Si ()
NIP. 196103311989021001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Harry Yuswadi, MA.
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Hubungan Antara Profesionalisme Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP Dan KK Di Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi;

Irvan Kurniawan, 070910201106; 2013:114 halaman; Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang sesuai harapan maupun melebihi standar pelayanan yang ada. Namun saat ini apa yang diinginkan masyarakat belum semuanya terpenuhi itu disebabkan adanya tingkat profesionalisme pegawai yang kurang. Padahal dalam sebuah organisasi pemerintahan baik buruknya pelayanan yang diberikan tergantung SDM yang ada di dalamnya yaitu para pegawai.

Dalam sebuah organisasi khususnya organisasi yang digerakkan oleh instansi pemerintahan seharusnya terwujud sikap profesionalisme dari setiap lini pegawainya, dengan demikian tentu akan terwujud suatu kualitas pelayanan yang baik, melebihi standar pelayanan yang telah ada. Suatu organisasi pemerintah dikatakan baik maupun tidaknya tergantung dari pegawai atau SDM yang mengelola didalamnya, maka dengan adanya peningkatan profesionalisme pegawai diharapkan organisasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik ataupun berkualitas sehingga dapat meningkatkan keunggulan daya saing terhadap organisasi lainnya terutama organisasi pemerintahan serta dapat memuaskan masyarakat atau peserta yang terkait di dalam sebuah organisasi tersebut. Profesionalisme dapat diukur melalui tiga indikator yaitu kemampuan pegawai, dedikasi pegawai, dan etika profesi pegawai. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara profesionalisme pegawai

dengan kualitas pelayanan penerbitan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi dan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Gambiran sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hubungan asosiatif/ asosiatif simetrik. Lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. Teknik pengambilan sampel dengan *Nonprobability sampling* secara spesifik menggunakan *sampling insidental*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan mengumpulkan data yang dinyatakan dengan angka. Kemudian dianalisis dengan menggunakan metode statistik non parametrik *Rank Spearman* untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan umum di Instansi Pemerintah Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. Hasil korelasi sebesar 0,996 sedangkan nilai pada tabel kritis untuk nilai rho sebesar 0,279. Hal ini menunjukkan bahwa perhitungan korelasi lebih besar dari harga kritisnya. Maka penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga terdapat hubungan antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan penerbitan KTP dan KK di Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi.

SUMMARY

Employee Relations Between Professionalism With Quality Service And Issuance KTP KK In The District Office Gambiran District Banyuwangi;

Irvan Kurniawan, 070910201106; 2013:114 pages; Administrative Science Majors, Faculty of Social Science and Politics of University Jember.

Quality of service is a service that the public wants to expectations or exceed the standards of existing services. But this time what the public wants is not all fulfilled due to a lack of professional level employees. Whereas in a good or bad government organizations depend HR services provided therein, namely the employess.

In an organization that is driven by the particular organization of government agencies should translate professionalism of every line employees, so it will happen a good service quality, exceeding service standards that already exist. A government organization said to be good and the least dependent of an employee or managing human resources in it, then by the increased professionalism of the organization's employees are expected to provide a good service or quality that can improve competitive advantage against other organizations, especially government organizations as well as to satisfy the public or participants related in an organization. Professionalism can be measured by three indicators, namely the ability of employees, employee dedication and professional ethics officials. While the quality of service can be measured by five indicators of quality of care that is Team Work (Team Work), Skill Compliance With Work, Feeling Depressed in Work, Inner Conflict, and doubt in the task. The purpose of this study was to determine whether there is a relationship between professional employees with quality public services in the Government District Gambiran Banyuwangi and to determine whether the

services provided by district officials true Gambiran meet the wants and needs of the community or as evidence in answer to the ministry officials to the public.

Type of research is a parallel correlation. Location of research in the Office of District Government Gambiran Banyuwangi. Sampling technique using samples of the census or sampling saturated. This study uses quantitative data analysis techniques to gather data represented by numbers. Then analyzed using non-parametric statistical methods Spearman Rank to determine the relationship between the professionalism of the employees with the quality of public services in the Government District Gambiran Banyuwangi. The results of correlation of 0.975, while the critical value in the table for rho value of 0.415. This shows that the correlation calculation is greater than the critical price. So this study reject H_0 and accept H_a , so that there is a relationship between professional employees with quality public services in the Government District Gambiran Banyuwangi regency.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Hubungan Antara Profesionalisme Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP Dan KK Di Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada :

1. Ibu Dra. Inti Wasiati, M.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus dosen pembimbing I dan dosen pembimbing akademik yang telah memberi dukungan, bimbingan, dan saran;
2. Ibu Selfi Budi H, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi dukungan, bimbingan, dan saran sehingga skripsi dapat terselesaikan;
3. Bapak Drs. A. Kholid Askandar selaku Camat Gambiran, Bapak Firman Sanyoto, S.Sos, M.Si. selaku Sekretaris Kecamatan Gambiran serta Bapak Vrico Prihandoko S.E selaku Kasi Ketentraman masyarakat;
4. Keluargaku di Banyuwangi untuk Ibu, Bapak dan Adik serta Desy Kusumaning Ayu terimakasih semoga bersama kita selamanya (“Amin”);
5. Hafiz, Anggi, Elly, Dedy, Nonik, Rizky Tri Utami, Ayu *She*, Adven, Kalvin Edo, Bayu, Rina, Ayu Retno, Zaky, Nanda, Tety, dan Ella;
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	18
1.3.1 Tujuan Penelitian	18
1.3.2 Manfaat Penelitian	19
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teori	21
2.2 Konsep Profesionalisme Pegawai	23
2.2.1 Kemampuan Pegawai.....	25
2.2.2 Dedikasi Pegawai	27

2.2.3	Etika Profesi Pegawai	27
2.3	Konsep Kualitas Pelayanan.....	28
2.4	Hipotesis.....	37
2.5	Hasil Penelitian Terdahulu.....	39
BAB 3.	METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.2.1	Tempat Penelitian.....	42
3.2.2	Waktu Penelitian.....	42
3.3	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	42
3.3.1	Penentuan Populasi	42
3.3.2	Penentuan Sampel.....	43
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	43
3.4.1	Operasional Variabel Profesionalisme Pegawai (X).....	44
3.4.2	Operasional Variabel Kualitas pelayanan (Y).....	46
3.5	Sumber Data	48
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.7	Uji Instrumen	50
3.7.1	Uji Validitas	50
3.7.2	Uji Reliabilitas	51
3.8	Metode Analisis Data	52
BAB 4.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	56
4.2	Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi.....	59
4.2.1	Visi dan misi Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi.....	59
4.2.2	Kedudukan.....	60

4.2.3	Tugas Pokok	60
4.2.4	Fungsi	60
4.3	Susunan Organisasi.....	61
4.4	Kelompok Jabatan Fungsional	67
4.5	Tata Kerja dan Mekanisme Pelaksanaan Tugas.....	67
4.6	Pembiayaan.....	68
4.7	Keadaan dan Komposisi Pegawai.....	68
4.8	Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi	69
4.9	Penyajian Uji Instrumen	70
4.9.1	Uji Validitas	70
4.9.2	Uji Reliabilitas.....	74
4.10	Penyajian Data.....	79
4.10.1	Variabel Profesionalisme Pegawai (X)	79
4.10.2	Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	87
4.11	Analisis Data	99
4.11.1	Pengantar	99
4.11.2	Penentuan Nilai Rank.....	100
4.11.3	Perhitungan Korelasi	102
4.11.4	Interpretasi Data	108
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran.....	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Pelayanan Umum Kecamatan Gambiran 2012.....	6
1.2 Data Target dan Realisasi Pencetakan KTP dan KK Tahun 2011/2012.	9
1.3 Jumlah Penduduk dan Kepala Keluarga Kecamatan Gambiran 2011	9
1.4 Data Wawancara Kualitas Pelayanan Pada Sektor Pelayanan Umum Kecamatan Gambiran 2012.....	11
4.1 Status Desa Menurut Kecamatan	57
4.2 Luas Wilayah Desa Kecamatan Gambiran	57
4.3 Data Kependudukan Kecamatan Gambiran	58
4.4 Daftar Pegawai Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	68
4.5 Daftar Pegawai Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	69
4.6 Nilai Tinggi Dan Nilai Rendah Variabel X.....	70
4.7 Nilai Tinggi Dan Nilai Rendah Variabel Y.....	71
4.8 Nilai Mean dan Varians Variabel X.....	75
4.9 Nilai Mean dan Varians Variabel Y.....	76
4.10 Data skor jawaban responden terhadap indikator kemampuan pegawai	81
4.11 Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator kemampuan pegawai	82
4.12 Data skor jawaban responden terhadap indikator dedikasi pegawai.....	83
4.13 Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Dedikasi Pegawai	84
4.14 Data skor jawaban responden terhadap indikator etika profesi pegawai	85
4.15 Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator etika profesi pegawai	86
4.16 Data Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Profesionalisme	86
4.17 Frekuensi Total Jawaban Responden Terhadap Variabel X	87

4.18	Data skor jawaban responden terhadap indikator <i>Team Work</i>	89
4.19	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator <i>Team work</i> ..	90
4.20	Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator kesesuaian <i>skill</i> dengan pekerjaan.....	91
4.21	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator kesesuaian <i>skill</i> dengan pekerjaan	92
4.22	Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator perasaan tertekan dalam bekerja	93
4.23	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator perasaan tertekan dalam bekerja	94
4.24	Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator konflik batin.....	95
4.25	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator konflik batin.....	96
4.26	Data berdasarkan skor jawaban terhadap indikator keraguan dalam tugas	97
4.27	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator keraguan dalam tugas	98
4.28	Data skor responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	98
4.29	Frekuensi total jawaban responden terhadap variabel Y.....	99
4.30	Data penentuan nilai rank dari Variabel Kualitas Profesionalisme	101
4.31	Data penentuan nilai rank dari Variabel Kualitas Pelayanan.....	102
4.32	Data kerja untuk mencari korelasi Variabel X dan Variabel Y	103
4.33	Prosentase jawaban responden tentang variabel pengaruh (x) profesionalisme pegawai.....	109
4.34	Prosentase jawaban responden tentang variabel terpengaruh (y) kualitas pelayanan	110
4.35	Prosentase jawaban masyarakat tentang variabel (x) profesionalisme pegawai	111
4.36	Prosentase jawaban masyarakat tentang variabel (y) kualitas pelayanan	112

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1	
Prosedur/ alur pelayanan umum KTP dan KK di Instansi Pemerintah Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi	7
2.1	
Kesenjangan harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan.....	35
4.8	
Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi	69