

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Teori**

##### **2.1.1. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini, penulis akan menganalisis 15 (lima belas) jurnal nasional yang mempunyai fokus penelitian yang sama tentang profesionalitas pegawai, yaitu :

- 1) Veronica Lesyani Monintja (2017), dengan judul Profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa);
- 2) Freisty Lea Demsey (2014), dengan judul Kajian Profesionalitas Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado;
- 3) Rahman Mulyawan (2016), dengan judul Profesionalitas Aparat Dan Kapasitas Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Barat;
- 4) Bintoro Wardiyanto dan Dwi Windyastuti Budi Hendrati (2015), dengan judul Konstruksi profesionalitas aparat: Dukungan pimpinan dan perbaikan kesejahteraan;
- 5) Erna Sulistyaningsih Widodo (2017), dengan judul Profesionalitas Kerja dan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia.
- 6) Mustaqiem (2010), dengan judul Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik

- 7) Abdul Azis Sangkala (2014), dengan judul Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado
- 8) Riko Nandar (2019), dengan judul Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Camat Sekernan Kabupaten Muaro Jambi
- 9) Gapuri Ramadhan (2018), dengan judul Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin
- 10) Ade Hermawan (2015) dengan judul Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru
- 11) Cholidah Utama (2020), *Regulation Of The Professionalism Of Asn (The State Civil Apparatus) In The Framework Good Governance To Realize Public Services*
- 12) Francisco Cardona, Svein Eriksen (2012), *Accountability: Hierarchical Subordination And External Control Of Legality*
- 13) Idrissova Aliya Shegenovna (2014), *Impact of the professionalism of civil service of Kazakhstan on political modernization*
- 14) Bård Bredrup Knudsen, (2015). *Professionalism and integrity in the public service*
- 15) Yuryeva O.V., Butov G.N., Malganova I.G., Pratchenko O.V, (2015). *Professionalism of Civil Servants as the Factor of Public Administration Efficiency Growth*

Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul peneliti antara lain :

Veronica Lesyani Monintja (2017), dengan judul Profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa ), dengan tujuan untuk mengetahui Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Induk). Dengan metode penelitian kualitatif, fokus penelitiannya profesionalitas ASN di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalitas aparatur sipil Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa menunjukkan pada tingkat yang baik.

Freisty Lea Demsey (2014), dengan judul Kajian Profesionalitas Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado, dengan tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana profesionalitas petugas dalam menyelenggarakan layanan publik di kecamatan Kota Manado kantor Malalayang. Dengan menggunakan metode kualitatif. Dengan hasil penelitian sebagai berikut :

- (1) Profesionalisme petugas pada kecamatan Pemerintahan Malalayang dalam pelayanan umum yang umum sudah cukup baik dilihat dari kemampuan aspek / kompetensi pengetahuan.
- (2) Profesionalisme petugas

pada subdistrik Pemerintahan Malalayang dalam organisasi layanan publik yang umum tampak lemah dari kemampuan / kompetensi ahli dan kreativitas. (3) Profesionalitas petugas Kecamatan Malalayang dalam layanan publik organisasi yang umum sudah cukup baik melihat dari kompetensi sikap dan aspek dalam latihan pelayanan publik.

Rahman Mulyawan (2016), dengan judul Profesionalitas Aparat Dan Kapasitas Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Barat, dengan fenomena penelitian pengaruh profesionalitas pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Posisi pegawai, terlebih yang berada di front line, merupakan pihak yang paling dekat dengan pelanggan/masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sudah seharusnya pegawai diberikan kemampuan dan dibangkitkan kemauannya dalam bekerja, diberikan keleluasaan untuk bertindak dan mengambil sikap yang diperlukan agar dapat memberikan layanan yang maksimal kepada pelanggan/masyarakat.

Bintoro Wardiyanto dan Dwi Windyastuti Budi Hendrati (2015), dengan judul Konstruksi profesionalitas aparat: Dukungan pimpinan dan perbaikan kesejahteraan, dengan Metode kajian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif-deskriptif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa konstruksi kapabilitas aparat memiliki peluang tinggi untuk merealisasikan visi dan misi di daerah. Lebih lanjut, pengembangan kapasitas aparat di area tertentu ditentukan oleh model kepemimpinan, wilayah, serta latar belakang pendidikan pemimpin. Aparat yang

profesional terkonstruksi sebagai energi positif dalam performa individu, namun tidak dapat dipisahkan dari lingkungan profesional yang kondusif, antara lain seperti kesejahteraan pegawai yang layak, kejelasan sanksi jika pegawai melakukan kesalahan, serta pemberian imbalan dan dorongan pada pegawai dengan etos kerja yang baik.

Erna Sulistyaningsih Widodo (2017), dengan judul *Profesionalitas Kerja dan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia*, dengan tujuan menganalisis hubungan antara profesionalitas kerja dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif menggunakan analisa jalur dan regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan : 1) Terdapat pengaruh langsung positif Profesionalitas Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalitas kerja karyawan berdampak positif terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan. 2) Terdapat pengaruh langsung positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang baik, akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan. 3) Terdapat pengaruh langsung positif profesionalitas kerja terhadap Kualitas Pelayanan. Pengaruh ini menunjukkan bahwa implementasi profesionalitas kerja berdampak positif terhadap Kualitas Pelayanan yang lebih baik.

Mustaqiem (2010), dengan judul *Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik*, dengan tujuan untuk ikut berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan yang profesional kepada masyarakat(publik)

yang dilakukan oleh aparat negara (Pegawai Negeri Sipil) baik yang berada pada tataran pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hasil penelitian menunjukkan profesionalisme ASN menjadi kunci keberhasilan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Abdul Aziz Sangkala (2014), dengan judul Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana profesionalisme ASN dalam penyelenggaraan pelayanan public di Kecamatan Singkil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan : (1) Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Singkil menurut persepsi ASN/PNS (penyelenggara pelayanan) sudah terwujud dengan baik dilihat dari semua dimensi/indikator yang dipakai, yaitu : *equity, equity, loyalty, responsibility, optimism, courage dan fairness*. Namun menurut persepsi masyarakat (penerima pelayanan) belum semua dimensi profesionalisme tersebut terwujud dengan baik/maksimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Singkil. (2) Dimensi profesionalisme aparatur yang belum secara optimal terwujud dengan baik menurut persepsi masyarakat (penerima pelayanan) terutama adalah *equity, equity, responsibility dan courage*.

Riko Nandar (2019), dengan judul Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Camat Sekernan Kabupaten Muaro Jambi, dengan tujuan ingin mengetahui Profesionalisme

Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan kinerja di Kantor Camat Sekernan Kabupaten Muaro Jambi, serta ingin mengetahui kendala dan upaya dalam Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kinerja di kantor Kecamatan Sekernan Kabupaten Muaro Jambi. Metode penelitian yang digunakan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesional aparat kecamatan terhadap pelayanan masyarakat Kecamatan Sekernan memang belum profesional karena dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik, harus mementingkan kepentingan masyarakat dari pada urusan pribadinya. Kemudian seperti yang disebut di atas dalam menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah daerah dalam pasal 225 poin b dan g tersebut tentang tugas camat yang dibantu aparat kecamatan, belum terlaksana dengan baik, yang seharusnya dijalankan dengan baik oleh aparat kecamatan sehingga pelayanan masyarakat sesuai dengan apa yang diaspirasikan oleh masyarakat. Kemudian dilihat dari responsivitas aparat kecamatan terhadap pelayanan masyarakat Kecamatan Sekernan ditanggapi, namun terkesan lambat dalam penangannya.

Gapuri Ramadhan (2018), dengan judul Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran Profesionalisme kerja dengan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil

penelitian menunjukkan hasil perhitungan variabel Profesionalisme kerja tergolong cukup baik sebesar 50% dan perhitungan hasil kinerja pegawai sudah tergolong cukup baik sebesar 60%. Dengan demikian perlu adanya peningkatan Profesionalisme kerja para pegawai agar kinerja yang dilakukan sesuai yang diharapkan oleh pimpinan. Dengan hasil perhitungan korelasi  $0,619 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Ade Hermawan (2015) dengan judul Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru, dengan tujuan penelitian untuk mengetahui peran profesionalisme ASN dalam pelayanan publik di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru. Metode penelitian; analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian : (1) Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru profesional dalam bekerja. Buktinya adalah ketiga indikator yang peneliti jadikan ukuran untuk menilai profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru, yaitu kemampuan kerja, keterampilan kerja, dan pengalaman kerja, semuanya menunjukkan hasil yang baik. (2) Upaya peningkatan Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru dilakukan melalui rekrutment pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan bebas KKN, rancangan pekerjaan disusun berdasar pola hubungan pekerjaan, penilaian kerja dilakukan melalui instrumen Penilaian Prestasi Kerja Pegawai (PPKP) yang terdiri dari Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Perilaku kerja, pendidikan dan pelatihan pegawai melalui diklat kepemimpinan, diklat

fungsional dan diklat teknis, peningkatan disiplin dengan penegakkan aturan disiplin sesuai peraturan yang berlaku.

Cholidah Utama (2020), *Regulation Of The Professionalism Of Asn (The State Civil Apparatus) In The Framework Good Governance To Realize Public Services*. Rumusan masalah merupakan nilai yang mendasari regulasi profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam rangka *Good Governance* untuk mewujudkan pelayanan publik.

Francisco Cardona, Svein Eriksen (2012), *Accountability: Hierarchical Subordination And External Control Of Legality*. Pegawai Negeri Sipil, terutama mereka yang bekerja dalam fungsi pemerintahan adalah mereka yang tidak melanggar atas hak-hak warga negara, harus tidak memihak, tetapi juga sensitif dan responsif terhadap kebijakan. Kepatuhan terhadap tugas loyalitas saja tidak cukup untuk menjamin keberpihakan dan kerja sama yang adil antara politisi dan PNS.

Idrissova Aliya Shegenovna (2014), *Impact of the professionalism of civil service of Kazakhstan on political modernization*. Artikel ini berfokus pada pertanyaan bagaimana profesionalisme di Dinas Sipil Kazakhstan berdampak pada modernisasi proses di negara tersebut. Dalam hal ini penting untuk diidentifikasi peran institusi kepegawaian (administrasi publik) dalam Proses modernisasi dan peran program pelatihan dan pendidikan di bidang ini.

Bård Bredrup Knudsen, (2015). *Professionalism and integrity in the public service*. Pengertian profesionalisme pelayanan public terkait erat

dengan sipil berbasis prestasi sistem layanan - sistem yang didasarkan pada kompetensi keteguhan dan integritas yang ditujukan untuk mencapai public tujuan kepentingan. Panduan Profesionalisme dan integritas dalam pelayanan public membahas tentang prinsip dan standar sipil berbasis prestasi sistem pelayanan. Sistem merit, berdasarkan kompetensi dan Integritas, merupakan fondasi yang diperlukan yang baik dan efektif administrasi publik.

Yuryeva O.V., Butov G.N., Malganova I.G., Pratchenko O.V, (2015). *Professionalism of Civil Servants as the Factor of Public Administration Efficiency Growth*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menunjang praktik administrasi publik saat ini, harus didukung oleh sumber daya manusia, pengetahuan, keterampilan, kinerja sehingga dapat tercapai semua tujuan.

Berdasarkan paparan penelitian terdahulu di atas ditemukan adanya perbedaan dengan penelitian ini, yaitu dalam penelitian-penelitian terdahulu terkait profesionalitas pegawai hanya mengkaji tentang evaluasi kinerja pegawai dan penelitian terdahulu tidak mengkaji berdasarkan peraturan Badan Kepegawaaian Nasional No 8 Tahun 2019. Sedangkan penelitian saya merupakan sebuah penelitian yang mengkaji profesionalitas ASN menggunakan indikator-indikator untuk mengukur tingkat profesionalitas pegawai sesuai dengan peraturan BKN No 8 tahun 2019. Dan juga penelitian ini menganalisis faktor-faktor penghambat dan

pendung yang mempengaruhi profesionalitas ASN di BKD Kabupaten Rembang.

## **2.2. Tinjauan Pustaka**

### **2.2.1. Administrasi Publik**

Henry (dalam Pasolong 2008: 8), mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.”

Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik, sedangkan Waldo (dalam Pasolong 2008: 8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.”

Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

Dalam pergeseran paradigma administrasi publik kajian penghubung administrasi publik dengan manajemen publik adalah NPS (*New Public Service*). Perspektif *new public service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, administrator publik menyadari adanya beberapa lapisan kompleks tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam suatu sistem demokrasi. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal ini harus dilakukan tidak saja karena untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan demikian pekerjaan administrator publik tidak lagi mengarahkan atau memanipulasi insentif tetapi pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan penelitian ini, masuk dalam pendekatan paradigma administrasi publik mengenai NPS (*New Public Service*) menjadi dasar dalam pengembangan konsep profesionalitas ASN. Hal ini di dalam paradigma *new public service* menghendaki peran administrator publik agar memberikan pelayanan publik yang prima dan berkualitas sehingga administrator publik harus di tunjang dengan beberapa kriteria, yaitu kompetensi, pengetahuan, kinerja

dan disiplin sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

### **2.2.2. Manajemen Publik**

Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintah. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta. Mahmudi (2010 : 38 – 40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta :

1. Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan di mana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.
2. Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan,

pendidikan, transportasi dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.

3. Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik.
4. Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya.
5. Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.
6. Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat.
7. Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrumen pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrumen pemerintahan.

Untuk mewujudkan perubahan menuju sistem manajemen publik yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel, Alison (dalam Mahmudi 2010:37) mengidentifikasi ada setidaknya tiga fungsi manajemen yang secara umum berlaku di sektor publik maupun swasta, yaitu :

1. Fungsi strategis, meliputi :
  - a) Penetapan tujuan dan prioritas organisasi;

- b) Membuat rencana operasional untuk mencapai tujuan.
2. Fungsi manajemen komponen internal, meliputi :
    - a) Pengorganisasian dan penyusunan staf;
    - b) Pengarahan dan manajemen sumber daya manusia;
    - c) Pengendalian kinerja.
  3. Fungsi manajemen konstituen eksternal, meliputi :
    - a) Hubungan dengan unit eksternal organisasi;
    - b) Hubungan dengan organisasi lain;
    - c) Hubungan dengan pers dan publik.

Unsur manajemen dalam sebuah organisasi memiliki kecenderungan dalam hal pengelolaan manajemen sumber daya manusia. Sebab betapa hebatnya sistem manajemen organisasi yang digunakan, faktor penentu keberhasilan atau pencapaian tujuan organisasi tergantung dari kemampuan sumber daya manusia yang terlibat dalam organisasi tersebut.

Keterkaitan dengan profesionalitas ASN, konsep ini digunakan untuk mencapai tujuan organisasi, yaitu Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Rembang. Sebab sistem manajemen organisasi yang digunakan termasuk di dalamnya konsep profesionalitas ASN, dijadikan faktor penentu keberhasilan atau pencapaian tujuan organisasi tergantung dari kemampuan sumber daya manusia yang terlibat dalam organisasi tersebut.

### **2.2.3. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut pendapat Hendry Simamora (2014) menyatakan bahwa “manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan.” Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar tenaga kerja di dalam organisasi dapat digunakan secara efisien guna mencapai berbagai tujuan. Oleh karena itu, manajer disemua lapisan harus menaruh perhatian pada pengelolaan sumber daya manusia. Ide pencapaian berbagai tujuan merupakan hal utama dari setiap bentuk manajemen. Manajemen sumber daya yang efektif mengharuskan manajemen menemukan cara terbaik dalam mengkaryakan orang-orang untuk mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja organisasi.

Manajemen sumber daya manusia yang efektif juga mengharuskan anggota organisasi meraih tujuan pribadi mereka. Manajer haruslah mencari berbagai kiat untuk meningkatkan kepuasan kerja, komitmen, keterlibatan dalam kehidupan organisasi, kualitas lingkungan kerja, efisiensi, dan produktivitas karyawan. Manajemen sumber daya manusia yang efektif akan mengangkat efektivitas organisasional. Pendayagunaan sumber daya manusia yang tepat menyangkut pemahaman terhadap kebutuhan individual

maupun organisasional agar potensi sumber daya manusia dapat digali secara penuh (Hasibuan, 2002).

Pentingnya sumber daya manusia dalam manajemen organisasi menuntut kemampuan individual dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban tersebut, tentu setiap anggota organisasi dalam penelitian ini berfokus pada Pegawai Negeri Sipil harus mampu menjalankan fungsinya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu kajian mengenai manajemen sumber daya manusia, yaitu profesionalitas pegawai.

#### **2.2.4. Profesionalitas**

##### **2.2.4.1. Pengertian Profesionalitas**

Istilah profesionalitas berasal dari kata *professio*, yang dalam bahasa Inggris, *professio* memiliki arti *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching engineering, writin.,* (Webster dalam Fresty, 2014). Dari kata profesional tersebut lahir arti *professional quality*, atau status. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin

dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalitas terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Dalam pandangan Tjokrowinoto (dalam Hasibuan : 2002), dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalitas, yaitu :

“kemampuan untuk merencanakan, mengoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi.”

Menurut pendapat tersebut, kemampuan aparatur lebih diartikan sebagai kemampuan melihat peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan mengacu kepada misi yang ingin dicapai, dan kemampuan dalam meningkatkan masyarakat untuk tumbuh dan berkembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang tidak terikat pada prosedur administrasi, bersifat fleksibel serta memiliki etos kerja yang tinggi.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001) Profesionalitas diartikan sebagai sesuatu yang memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Profesionalitas, yaitu serangkaian keahlian yang dipersyaratkan untuk

melakukan suatu pekerjaan yang dilakukan secara efisien dan efektif dengan tingkat keahlian yang tinggi dalam rangka untuk mencapai tujuan pekerjaan yang maksimal.

Pandangan lain seperti Siagian (2000:163), menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalitas adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Istilah profesionalitas menurut Kurniawan (2005) berlaku untuk semua aparat pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalitas dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan ketrampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalitas menyangkut kecocokan antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya pegawai yang profesional, artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Dalam keseharian, profesionalitas dipahami sebagai cara bekerja secara profesional, menguasai bidang kerja, kreatif dan

inovatif untuk menghasilkan kinerja yang tinggi. Profesionalitas juga mengacu pada derajat penampilan seseorang sebagai atau penampilan suatu pekerjaan sebagai suatu profesi, ada yang profesionalitasnya tinggi, sedang dan rendah.

Sikap profesionalitas tercermin pada pelaksanaan kualitas yang merupakan karakteristik atau tanda suatu profesi atau seorang professional. Dalam pengertian umum, seseorang dikatakan professional jika memenuhi tiga kriteria, yaitu mempunyai keahlian untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya, melaksanakan suatu tugas atau profesi dengan menetapkan standar baku di bidang profesi yang bersangkutan, dan menjalankan tugas profesinya dengan mematuhi etika profesi yang ditetapkan.

Profesionalitas adalah cara kerja yang lebih didominasi oleh sikap bukan hanya satu set daftar dari skill dan kompetensi yang dimiliki. Dapat dicermati bahwa *attitude* adalah sikap yang mendasar, sementara *skill* adalah suatu yang dapat dipelajari dan diajarkan. Profesionalitas saat ini menjadi bentuk yang harus melekat pada setiap entitas, setiap karyawan yang berinteraksi dalam pasar global. Jika tidak maka akan dihadapkan dengan satu pilihan termarginalkan dan *collaps*. Jadi seluruh pelaku

pasar dunia yang memasuki pasar global terus melakukan penyesuaian dari segi skill untuk dapat mempertahankan daya saing dan eksistensinya (Marsellia, 2000).

Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat tersebut memerlukan pengetahuan dan ketrampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrument pematangan. Pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparat memungkinkannya untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Kemampuan dan keahlian yang terbentuk juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel. (Hessel Nogi S.T, 2005:225-226).

Menurut Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pedoman Tata Cara Dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara, profesionalitas adalah kualitas sikap anggota suatu profesi serta derajat pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk dapat melakukan tugas-pekerjaan sesuai standar dan persyaratan yang ditentukan.

Profesionalitas secara konseptual adalah komitmen seseorang dalam menjalankan tugas dan beban kerjanya sesuai dengan peraturan dan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.

#### **2.2.4.2. Karakteristik dan Ciri Profesionalitas**

Anoraga (2009) dikemukakan beberapa ciri profesionalisme, yaitu :

1. Profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil sehingga dituntut untuk selalu mencari peningkatan mutu.
2. Profesionalitas memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan.
3. Profesionalitas menuntut ketekunan dan ketabahan yaitu sifat tidak mudah puas atau putus asa sampai hasil tercapai.
4. Profesionalitas memerlukan integritas tinggi yang tidak tergoyahkan oleh “keadaan terpaksa” atau godaan iman seperti harta dan kenikmatan hidup.
5. Profesionalitas memerlukan adanya kebulatan fikiran dan perbuatan sehingga terjadi efektivitas kerja yang tinggi.

Menurut Martin (dalam Kurniawan, 2005) karakteristik profesionalitas aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, di antaranya :

1. *Equality*

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini disadarkan 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 diperlakukan yang adil dan perlakuan yang sama.

3. *Loyalty*

Kesetiaan diberikan 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 yang lainnya.

4. *Accountability*

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

### 2.2.4.3. Dimensi Profesionalitas

Hall (1986) menyatakan bahwa sikap profesionalitas adalah sikap terhadap pekerjaannya, yang dinilai melalui lima dimensi :

1. Pengabdian pada profesi. Profesionalitas adalah suatu pandangan yang dicerminkan oleh dedikasi seseorang dalam menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini berkaitan dengan keteguhan tekad individu untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan instrinsik berkurang. Sikap pada dimensi ini merupakan ekspresi diri total terhadap pekerjaannya.
2. Kewajiban sosial. Dimensi ini menjelaskan manfaat yang diperoleh, baik oleh masyarakat dengan adanya suatu pekerjaan maupun bagi yang profesionalitas.
3. Kemandirian. Dimensi ini menyatakan bahwa professional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan pihak lain. Rasa kemandirian berasal dari kebebasan melakukan apa yang terbaik menurut pekerja yang bersangkutan dalam situasi khusus.
4. Keyakinan terhadap profesi. Keyakinan bahwa yang paling berhak dalam menilai kinerja profesionalitas adalah bukan pihak yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.

5. Hubungan dengan sesama profesi. Profesionalitas mensyaratkan adanya ikatan profesi baik dalam organisasi formal maupun kelompok kolega informal sebagai sumber utama ide utama pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini para professional membangun kesadaran terhadap profesinya (Ariyani, 2008).

Selain itu, menurut Jatman (2002) (dalam Rahman 2013) bahwa dimensi profesionalitas secara umum adalah :

1. Altruisme, yaitu berani berkorban, mementingkan orang lain bukan diri sendiri, hal ini ditunjukkan melalui sikap suka membantu, *problem solver*, membuat keputusan secara tepat dan obyektif.
2. Komitmen terhadap kesempurnaan, sikap profesionalnya yaitu efektif dan efisien, memberikan atau mengerjakan yang terbaik.
3. Toleransi, sikap profesionalnya ditunjukkan dengan sikap adaptasi, suka bekerjasama, komunikatif, bijaksana, dan meminta tolong jika memang memerlukan.
4. Integritas dan karakter, sikap profesionalnya ditunjukkan melalui sikap jujur, teguh, tidak plin-plan, percaya diri, berjiwa pemimpin yang memberi teladan.

5. Respek kepada semua orang, professional dalam menerima kritik, menepati janji, memegang rahasia, menghormati orang lain dan tahu diri.
6. *Sense of duty*, sikap profesionalnya adalah disiplin dan tepat waktu.

#### **2.2.4.4. Konsep Aparatur Sipil Negara**

Dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Pasal 1 Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aparatur sipil Negara terdiri dari :
  - a. Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warganegara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat

pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

- b. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) adalah warga negara Indonesia yang memenuhisyarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

#### **2.2.4.5. Profesionalitas Aparatur Sipil Negara**

Profesionalitas Aparatur Sipil Negara adalah terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima, maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalitas terhadap tujuan yang ingin dicapai. (Tangkilisan, 2005:225).

#### **2.2.4.6. Indikator Profesionalitas Aparatur Sipil Negara**

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, diperlukan upaya peningkatan kelembagaan, ketatalaksanaan, profesionalitas ASN. Peningkatan profesionalitas ASN sebagai motor penyelenggara negara

perlu didorong pada aspek kerja, integritas, dan kompetensi agar mampu memberikan pelayanan publik secara optimal. Pembinaan ASN diarahkan pada tujuan peningkatan kinerja individu dan kinerja organisasi agar tercapai tujuan pembangunan secara nasional. Dengan profesionalitas ASN diharapkan setiap organisasi pemerintahan dapat berjalan untuk mencapai tujuan sesuai dengan misi dan visinya.

Optimalisasi standar kinerja sangat diharapkan oleh organisasi maupun para pihak yang berkepentingan termasuk masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang baik sejalan dengan prinsip *good governance*. Pengukuran indeks profesionalitas diperlukan guna mengetahui tingkat kesesuaian antara kompetensi pegawai ASN dengan kualifikasi persyaratan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas jabatan. Indeks profesionalitas ASN adalah salah satu cara mendekati kualitas ASN dengan menggunakan indeks komposit dari beberapa indikator output yang bersifat independen (Setiadi, 2016: 56), sedangkan menurut Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pedoman Tata Cara Dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara, Pengukuran Indeks Profesionalitas adalah suatu instrumen yang digunakan

untuk mengukur secara kuantitatif tingkat profesionalitas pegawai ASN yang hasilnya dapat digunakan sebagai dasar penilaian dan evaluasi dalam upaya pengembangan profesionalitas ASN.

Pengukuran indikator *outcome* dengan menggunakan *composite index* sangat umum digunakan oleh para perencana dan evaluator. Kekuatan indikator ini adalah mampu memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai capaian suatu program. Penyusunan indikator indeks sangat bergantung pada kekuatan teori atas tujuan yang hendak dicapai. Pemilihan indikator berdasarkan teori yang dibangun akan menyempurnakan indeks sehingga akan lebih mendekati kesesuaian. Semakin banyak komponen *output* yang tersedia, maka akan semakin mendekati penilaian pada kondisi yang sesungguhnya.

Profesionalitas pegawai dalam sebuah organisasi sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan yang tercemin melalui perilaku sehari-hari. Kemampuan menunjukkan potensi dalam melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan, sedangkan profesional dalam pendekatan sistem merit mengandung persyaratan kompetensi (pengetahuan, keahlian, pengalaman), kualifikasi (pendidikan, pelatihan), kinerja (target,

pencapaian), kompensasi (kebutuhan, *external equity*), dan disiplin. Berdasarkan hal tersebut maka indikator yang digunakan untuk mengukur indeks profesionalitas ASN adalah kompetensi, kualifikasi, kinerja, kompensasi, dan disiplin (Setiadi, 2016: 33-35).

Menurut Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pedoman Tata Cara Dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara pada pasal 6, dinyatakan bahwa terdapat empat dimensi profesionalitas ASN, meliputi Kualifikasi, Kompetensi, Kinerja dan Disiplin.

a. Kualifikasi

Dimensi Kualifikasi digunakan untuk mengukur data/informasi mengenai kualifikasi pendidikan formal PNS dari jenjang paling tinggi sampai jenjang paling rendah.

b. Kompetensi

Dimensi Kompetensi digunakan untuk mengukur data/informasi mengenai riwayat pengembangan kompetensi yang pernah diikuti oleh PNS dan memiliki kesesuaian dalam pelaksanaan tugas jabatan.

c. Kinerja

Dimensi Kinerja digunakan untuk mengukur data/informasi mengenai penilaian kinerja yang dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai serta perilaku PNS.

d. Disiplin

Dimensi Disiplin digunakan untuk mengukur data/informasi kepegawaian lainnya yang memuat hukuman yang pernah diterima PNS.

**2.2.4.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Profesionalitas Kinerja ASN**

Menurut Martin Jr (dalam Thoha 2001:75) karakteristik profesionalitas aparatur yang menjadi faktor penentu profesionalitas kerja pegawai mencakup :

a. Kemahiran

Dalam mempergunakan peralatan kemahiran merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. Profesionalitas pegawai sangat ditentukan oleh tingkat

kemampuan atau kemahiran pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari.

b. Kesiapan

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

c. Tanggung Jawab

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

d. Loyalitas

Secara teoritis loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai mampu menaati peraturan-peraturan yang ada. Loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggungjawaban tugas pekerjaan dan daya tanggap. Selain itu loyalitas tidak membedakan pemberian pelayanan atas dasar golongan tertentu.

e. Sikap pegawai

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

### 2.3. Kerangka Pikir

**Gambar. 2.1**  
**Alur Pikir Penelitian**

