

## ABSTRAK

### **Pepi Sulian Rahaeni : Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat.**

Profesionalisme kerja pegawai dalam hal ini aparatur negara sangat dibutuhkan agar kualitas pelayanan publik bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalisme kerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun *informan* dalam penelitian ini adalah 4 orang pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat dan 3 orang masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif menurut Miles and Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu (1) tahap reduksi data, (2) tahap penyajian data, (3) kesimpulan dan verifikasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat dilihat dari 4 dimensi yaitu Kompetensi, Efektivitas, Efisiensi dan Tanggungjawab. Terkait dengan dimensi kompetensi dalam aspek pengetahuan dan keterampilan terutama dalam mengaplikasikan alat bantu seperti program dalam komputer dinilai masih kurang optimal. Berkenaan dengan dimensi efektivitas pegawai secara umum dinilai sudah memberikan hasil kerja yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari adanya silang koreksi dari hasil produk layanan. Menyangkut dimensi efisiensi pada prinsipnya sudah sesuai dengan aturan, termasuk dalam proses pelayanan yang tidak diberlakukan biaya apapun. Pada dimensi tanggung jawab yang mencakup ketepatan waktu dalam penyelesaian waktu pelayanan, hasil kerja pegawai dinilai masih kurang baik yang diindikasikan dengan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan. Sehingga dua dimensi dinilai sudah baik yaitu dimensi efektivitas dan efisiensi, namun dimensi kompetensi dan tanggung jawab dinilai masih kurang baik.

**Kata Kunci : Profesionalisme Kerja Pegawai, Pelayanan Publik**

## **ABSTRACT**

**Pepi Sulian Rahaeni: the professionalism of work Employees in providing public services in the body of the unity of the nation and the politics of West Java province.**

The professionalism of employees working in this State apparatus is urgently needed so that the quality of public services could be run as expected. Thus, this research aims to know the professionalism of employees work in providing public services in the body of the unity of the nation and the politics of West Java province.

This research uses qualitative descriptive method. The technique of data collection conducted with techniques of observation, interview and documentation. As for informants in this study was the nation's unity of Agency employees and the politics of West Java province and 3 people of the community of users of the service. Data analysis technique used is an interactive model according to Miles and Huberman that consists of three stages, namely (1) data reduction phase, (2) the stage of the presentation of the data, (3) conclusions and verification.

From the results of research show that the professionalism of work employees in providing public services in the body of the unity of the nation and the politics of the West Java province as seen from 4th dimension i.e. competence, effectiveness, efficiency and Responsibility. Associated with the dimensions of competence in knowledge and skills especially in applying tools like computer programs assessed less than optimal. With regard to the dimensions of effectiveness of employees in general votes has given the work is good, it can be seen from the presence of a cross product results from correction service. Concerning the efficiency dimension in principle is in compliance with the rules, including in the service of process that are not put in place any cost. On the dimension of the responsibilities which include the timeliness of service, time in the completion of the work of employees assessed less well indicated by the time the completion of the service not in accordance with Standard Operational procedures specified. So two dimensional graded already good i.e. the dimensions of effectiveness and efficiency, but the dimensions of competence and responsibility of the assessed less well.

**Keywords: Professionalism Of Public Service Employees, Work**