



UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA, DAN ILMU KOMUNIKASI
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Telp./Fax : (0251)8244773, E-Mail : fisikom@unida.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DJUANDA
NO.032/01/FISIP/I-SKEP/11/2013

Tentang
Penetapan Dewan Pembimbing Skripsi
Untuk Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda

Bismillaahirrahmaanirrahiim

- Menimbang : a. Bahwa untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Universitas Djuanda dipandang perlu menetapkan Dewan Pembimbing Skripsi yang terdiri dari 1 orang Pembimbing I dan 1 orang pembimbing II.
b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk menjadi Dewan Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Statuta Universitas Djuanda Tahun 2009.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
Pertama : Mengangkat mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini sebagai Dewan Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda.
- Kedua : Pembimbing I dan II bertugas memeriksa dan membimbing Skripsi mahasiswa baik di bidang materi maupun di bidang metodologi.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan penunjukan pembimbing atau mahasiswa tersebut telah dinyatakan lulus ujian Skripsi, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bogor
Pada tanggal : 20 Nopember 2013
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,



Beddy Iriawan Maksudi, Drs., MSi.
NIP. 131 678 463

Lampiran : Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda
No. 032/01/FISIP/I-SKEP/11/2013

No	Nama Pembimbing	Jabatan Fungsional	Jabatan Dalam Dewan	Mahasiswa Nama/Nim.	Tanggal Penunjukan
1	Dr. Abubakar Iskandar, Drs., M.Si.	Lektor Kepala	Pembimbing I	Oleh Ibrahim D.1010463	20 Nopemb 2013
2	Ginung Pratidina, Dra., M.Si.	Lektor Kepala	Pembimbing II		

Bogor , 20 Nopember 2013
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,



Beddy Iriawan Maksudi, Drs., MSi.
NIP. 131 678 463

Tembusan:

1. Dosen Pembimbing
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal

**PELAKSANAAN PROFESIONALISME KERJA
PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

DI KANTOR KECAMATAN BOGOR SELATAN

Oleh :

OLEH IBRAHIM

NIM. D1010463



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DJUNDA
BOGOR
2015**



UNIVERSITAS DJUNDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA DAN ILMU KOMUNIKASI
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Telp./Fax : (0251)8244773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

Nama : Oleh Ibrahim
NIM : D.1010463
Telah diuji tanggal : 6 Februari 2015

PANITIA UJIAN SIDANG SKRIPSI S1
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DJUNDA BOGOR

Ketua

Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Si.

Pembimbing I,

Dr. Abubakar Iskandar, Drs., M.Si.

Pembimbing II,

Ginung Pratidina, Dra., M.Si.

Anggota Penguji,

Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.



UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA DAN ILMU KOMUNIKASI
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Telp./Fax : (0251)8244773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

Bogor, 02 KAR 2015

Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Djuanda



[Handwritten Signature]
Dr. H. Rita Rahmawati, Dra., M.Si.
NIP. 1969 0412 199303 2 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.2.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2.2 Kegunaan Akademis.....	10
1.5 Kerangka Teori.....	10
1.5.1 Profesionalisme Kerja Pegawai.....	10
1.5.1.1 Definisi Profesionalisme Kerja.....	10
1.5.2 Pelayanan Publik.....	14
1.5.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
1.6 Asumsi.....	15
1.7 Hipotesis.....	16
1.8 Operasionalisasi Variabel.....	16
1.9 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
1.9.1 Lokasi Penelitian.....	17
1.9.2 Waktu Penelitian.....	18
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Profesionalisme Kerja.....	19
2.1.1 Karakteristik Profesionalisme Kerja.....	22
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mendukung Profesionalisme Kerja.....	24
2.2 Pelayanan Publik.....	25
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	25
2.2.2 Bentuk Pelayanan Publik.....	27
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	29

2.2.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	30
2.2.5	Kualitas Pelayanan Publik	32
2.2.6	Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	39
3.2	Populasi dan Sampel	41
3.2.1	Populasi Penelitian	41
3.2.2	Sampel Penelitian	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data	43
3.4	Teknik Analisa Data	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.1.1	Gambaran Umum Kecamatan Bogor Selatan	49
4.1.2	Struktur Pemerintahan	51
4.2	Penyajian Data	60
4.2.1	Identitas Responden	60
4.2.1.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.1.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia	61
4.2.1.3	Identitas Responden Berdasarkan Lama Waktu Kerja	62
4.2.1.4	Identitas Responden Berdasarkan Golongan	62
4.2.1.4	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.3	Variabel Jawaban Responden	64
4.3.1	Profesionalisme Kerja Pegawai	64
4.3.1.1	Perlakuan	65
4.3.1.2	Kode Etik	66
4.3.1.3	Pemahaman Undang-undang	67
4.3.1.4	Akuntabilitas	68
4.3.2	Kualitas Pelayanan Publik	71
4.3.2.1	Kemudahan	71
4.3.2.2	Kecepatan	73
4.4	Analisis Data	75
4.4.1	Rekapitulasi Variabel Profesionalisme Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Bogor Selatan	75
4.4.2	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bogor Selatan	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP