

**Mohammad Amin**

Program Studi Niaga STIA Said Perintah  
[amoh75656@gmail.com](mailto:amoh75656@gmail.com)



LPPM STIA Said Perintah

Volume 1, No. 2, September 2020

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

### **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the extent of the influence of professionalism of the apparatus on the quality of public services in the field of government administration at the Kairatu subdistrict office, West Seram district (Studies on the Waimital Village Community, Kairatu district). The method used in this research is descriptive method with a quantitative approach. The population of this research is 40 people. The results show that after identifying the research variables, it is known that the distribution of respondents' answers to all independent variables is quite varied, but on average they are in the good category. Meanwhile, the condition of public service quality that was perceived by respondents (service users / customers) was also in the good category, but training was not satisfactory. Partially, aspects of the professionalism of urban village officials have a positive and significant influence and have a contributive relationship to the quality of public services.*

*Keywords : Professionalism, and Quality of Public Services*

### **Pendahuluan**

Kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa mempengaruhi iklim investasi yang amat diperlukan dalam mengakselerasi pembangunan di daerah. Sedangkan dari sisi politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama untuk memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini menyiratkan perlunya tata kelola pemerintahan yang baik (Surijadi & Tamaela, 2018; Nahuway Victorio Fernando & Tamaela Eduard Yohannis, 2020).

Beratnya tugas Pemerintahan, mempersyaratkan tersedianya aktor-aktor birokrasi yang dilakoni oleh Korps Pegawai Negeri, tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga memerlukan kemampuan profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan. Pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintahan

(organisasi publik) perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang disertai dengan semangat melayani kepada publik (masyarakat). Hal ini sejalan dengan perkembangan mutakhir dalam paradigma dan praktik administrasi bisnis saat ini, yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilayani. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya, sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja. Mengingat masyarakat adalah raja, maka harus dilayani dengan baik. Dari pendapat di atas, jelas bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka aparatur birokrasi (Pegawai Negeri), khususnya aparatur pemerintah kelurahan perlu memiliki kemampuan profesional, karena hanya aparatur yang berkualitas dan memiliki kemampuan profesional yang mengetahui dan memenuhi kebutuhan dan keinginan yang menjadi tuntutan masyarakat.

Perubahan-perubahan yang terjadi, telah membawa banyak kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, tetapi disisi yang lain perubahan tersebut telah meningkatkan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan yang semakin baik. Untuk dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang semakin berkembang, pemerintah perlu sedini mungkin mengusahakan profesionalisme aparatur (pegawai negeri). Hal ini sejalan dengan pendapat Kristiadi, (1994) bahwa dalam fungsi pelayanannya, aparatur negara harus menciptakan kondisi keseimbangan antara tuntutan aktual masyarakat dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutan tersebut. Untuk itu, profesionalisme aparatur mutlak diperlukan seiring dengan pendayagunaan kelembagaan dan ketatalaksanaan.

Kondisi persaingan yang semakin ketat saat ini, telah menjadikan profesionalisme sebagai salah satu sumber kekuatan. Bahkan melalui peningkatan profesionalisme, suatu organisasi harus dapat mengetahui apa yang terbaik bagi klien atau pelanggannya. Secara internal, menuntut adanya kesadaran kerja serta disiplin tinggi dari para aparatur kearah sikap profesional yang memang harus menjadi etos kerja dan budaya kerja (*corporate culture*), sedangkan secara eksternal mampu menyesuaikan diri dan mengantisipasi secara tepat setiap perkembangan yang terjadi. Pelayanan publik sering kali tidak memuaskan dan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat Eduard Yohannis Tamaela & Surijadi Herman, (2014). Ketidakpuasan ini disebabkan karena rendahnya kemampuan para aparatur birokrasi atau kurangnya profesionalisme aparatur pemerintah dalam merespon

tuntutan dan aspirasi masyarakat. Berbagai fenomena di atas menunjukkan betapa rendahnya profesionalisme aparatur birokrasi sehingga menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasinya di mata publik, karena pemerintah dan birokrasi telah gagal menenpatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan pelayanan publik.

Misi aparat birokrasi adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat banyak. Akan tetapi masih ada dari aparat birokrasi yang mengabaikan pekerjaan melayani, yang sebenarnya menjadi tanggungjawabnya. Hal ini disebabkan karena masyarakat belum ditempatkan sebagai orang yang dilayani. Pernyataan ini sesuai dengan pernyataan Eduard Yohannis Tamaela & Surijadi Herman, (2014) bahwa model pelayanan publik yang diberikan saat ini relatif tidak berdasar ukuran kebutuhan masyarakat yang posisinya sebagai pengguna jasa layanan, tetapi model ini lebih berorientasi pada pelaksanaan program yang telah dirumuskan pimpinan (relatif tidak diawali dengan studi yang mengidentifikasi hal apa yang diinginkan masyarakat).

Kondisi ini terjadi pula pada birokrasi pelayanan publik, termasuk ditingkat kelurahan dalam wilayah Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. Dikatakan demikian karena ada masalah yang terjadi dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara tidak terstruktur dengan masyarakat menunjukkan bahwa birokrasi layanan yang ada terlalu berbelit-belit, lamban serta sifat dari aparat itu sendiri kurang mencerminkan sikap yang profesional, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat akan nilai pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kecamatan itu sendiri.

Bertolak dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, masalah yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan publik bidang administrasi pemerintahan pada Kantor Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat (studi pada masyarakat Desa Waimital Kecamatan Kairatu).

## Kajian Pustaka

### Profesionalisme

Tantri Abeng (dalam (Moeljono, 2003) menyatakan bahwa "Profesionalisme terdiri dari atas tiga unsur, yaitu *Knowledge, Skill, Integrity*, dan selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terus-menerus jadi dapat dikatakan bahwa profesionalisme kerja adalah suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan tingkatan masing-masing secara tepat waktu dan cermat. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. artinya keahlian yang dimiliki dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Pendapat lain oleh Agung Kurniawan, (2005) menyatakan bahwa "Profesional dapat diartikan 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*). Danim, (2002) menyatakan bahwa, Profesionalisme dapat diartikan sebagai komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya itu.

Definisi profesionalisme juga disampaikan oleh Atmosoeparto (dalam Agung Kurniawan, (2005) yang menyatakan bahwa, Profesionalisme merupakan cerminan dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Purwandari, (2008) menyatakan bahwa, Profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara penuh/utuh tanpa memetingkan kepentingan pribadi melainkan mementingkan kepentingan *klien* serta menghargai *klien* sebagaimana menghargai diri sendiri. Atik Purwandari juga menyatakan bahwa profesional dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Profesional mempunyai keterikatan dengan pekerjaan seumur hidup,

- b. Profesional mempunyai motivasi yang kuat atau panggilan hati nurani sebagai landasan bagi pemilihan karier profesionalnya, dan mempunyai komitmen seumur hidup yang layak,
- c. Profesional mempunyai kelompok ilmu pengetahuan dan keterampilan/keterampilan khusus yang diperolehnya melalui pendidikan dan pelatihan yang lama,
- d. Profesional berorientasi pada pelayanan dengan menggunakan keahlian dalam memenuhi kebutuhan *klien*,
- e. Pelayanan yang diberikan kepada *klien* didasarkan pada kebutuhan *klien* secara objektif,
- f. Profesional lebih mengetahui apa yang baik untuk *klien*,
- g. Profesional mempunyai otonomi dalam mempertimbangkan tindakannya,
- h. Profesional membentuk perkumpulan profesi yang menetapkan kriteria penerimaan, standar pendidikan, perizinan, peningkatan *klien* dalam profesi, dan batasan peraturan dalam profesi,
- i. Profesional mempunyai kekuatan dan status dalam bidang keahliannya dan pengetahuan khusus,
- j. Profesional dalam menyediakan layanan/mencari *klien* tidak boleh menggunakan reklame.

### **Pelayanan Publik**

Tjandra, W. Riawan, Kurniawan, Agung, Estiningsih, (2005) menyatakan bahwa "Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Roth & Gabriel, (1987) menyatakan bahwa "sebagai *any service available to the public whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*". Pendapat lain dari Moenir, (2002) menyatakan bahwa "Pelayanan Umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan atau proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kasmir, (2006) menyatakan bahwa "Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan

seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah". Boediono, (2000) menyatakan bahwa "Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa yang didambakan dari pelayanan adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang terkadang sengaja dibuat-buat dan mendapatkan pelayanan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak adanya kesenjangan atau tidak pandang bulu.

### **Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa, prioritas pembangunan bidang penyelenggaraan Negara diarahkan pada upaya peningkatan kinerja birokrasi maupun menciptakan kondisi yang kondusif bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, dan menekankan tingkat penyalahgunaan wewenang di lingkungan pemerintahan. Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang "Netral" dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan, ternyata dalam praktik banyak mengalami tantangan. Dimana publik sangat mengharapkan adanya pelayanan publik yang baik, yang proposional dengan kepentingan publik, yaitu berorientasi kepada pengadaaan keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang seharusnya diberikan kepada publik yang dilayani.

Pemerintah akan berjalan dengan baik apabila dikendalikan oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Namun, jika kekuatan-kekuatan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-sungsi artikulasi dan agregasi kepentingan masyarakat, apabila jika tidak didukung dengan adanya proses pengambilan keputusan (*rule making*) dan pengontrolan keputusan yang baik, maka hal ini dapat mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjasi semakin besar, yang memungkinkan aparat birokrasi dengan luasanya mengendalikan lingkungan luar birokrasi, sehingga dapat menguatkan kedudukan dalam tatanan organisasi pemerintahan. Penyalahgunaan kekuasaan tersebut dapat mengakibatkan kegagalan dalam memberikan pelayanan kepada publik, dan kegagalan dalam merealisasikan program-program yang telah diputuskan (Agung Kurniawan, 2000).

Masalah tersebut biasa terjadi karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur Negara di lingkungan pemerintah yang masih menepatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani, padahal seharusnya pemerintah melayani publik bukan dilayani publik. Seharusnya dalam era demokrasi desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi menyadari bahwa pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam pembangunan, yang dimanifestasikan kedalam perilaku "melayani, bukan dilayani", "mendorong, bukan menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit", "terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang". Dalam mewujudkan profesionalisme aparatur visi dan dibutuhkan, misi organisasi karena dengan birokrasi kondisi publik, kualitas pelayanan publik, maka secara otomatis tujuan organisasi akan mudah tercapai. Profesionalisme menunjukkan pada kemampuan petugas atau aparat yang bekerja secara maksimal sesuai dengan kemampuannya dan mampu mengatasi bidang pekerjaannya secara efektif dan efisien. Profesionalisme diukur melalui keahlian yang dimiliki oleh seseorang, yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang dibebankan oleh organisasi kepada seseorang. Berarti aparat yang bertugas harus menguasai secara tepat mekanisme kerja dan metode kerja yang ada, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa atau masyarakat yang ada ketika melakukan pengurusan terhadap masalah yang dialami.

Bagi para penyelenggara pemerintahan negara yang berkeinginan menyatukan tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat, maka aparat birokrasi haruslah *sensitive, responsive dan akuntabel*. Sensitivitas dan tanggung jawab pada dasarnya merupakan wujud sikap tanggung jawab aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dari pemerintah sebenarnya tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor intern, seperti perilaku pegawai, kepemimpinan, birokrasi, rangsangan yang memadai, kejelasan tugas dan prosedur kerja, kejelasan peran dan kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan sejenisnya. Akan tetapi karena faktor ekstern, yang berupa norma sosial dan sistem budaya, seperti persepsi, sikap, nilai-nilai organisasi dan sentiment masyarakat terhadap kinerja aparat birokrasi.

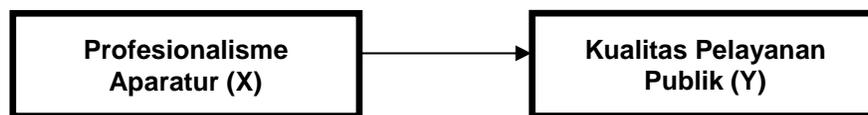
Dengan demikian masalah tanggung jawab publik dan pelayanan aparat birokrasi

sebenarnya bukan semata-mata masalah aparat birokrasi, tetapi menjadi masalah dari semua pihak yang terlibat dalam urusan pemerintahan, sehingga perlu adanya perhatian dari setiap komponen penyelenggara negara.

### **Kerangka Pikir**

Untuk dapat memberikan batas-batas yang jelas dari masing-masing konsep dan juga menyederhanakan pemikiran atas masalah yang akan diteliti, maka penulis menggunakan konsep pemikiran sebagai berikut;

#### **Kerangka Pikir**



### **Hipotesa**

Adapun hipotesis yang penulis kemukakan adalah: profesionalisme aparaturnya berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik bidang administrasi pemerintahan pada kantor Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat.

### **Metode Penelitian**

Kajian ini dapat digolongkan sebagai kajian penjelasan yang ditujukan untuk menganalisis pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Desa Waimital Kecamatan Kairatu yang pernah menggunakan jasa pelayanan pada kantor Kecamatan Kairatu. Sampel menurut Sugiyono, (2001) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Sedangkan penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan melalui teknik *accidental sampling* atau sampling kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*accidental*) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel Sugiyono, (2001). Pengambilan data dilakukan pada Masyarakat Desa Waimital Kecamatan Kairatu dengan sampel sebesar 40 responden.

Alat analisis yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian yakni analisis regresi linier sederhana. Adapun yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut; Profesionalisme adalah sikap atau perilaku seseorang baik dalam kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan yang menurut bidang dan pekerjaan masing-masing secara baik. Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian yang akan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai menjadi tanggung jawabnya. Pelayanan Publik adalah bentuk tindakan atau perbuatan seseorang atau kelompok untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya Muhammad Amin, (2018).

1. Variabel bebas (X) yaitu profesionalisme kerja aparatur dengan indikatornya :
  - a. Equality
  - b. Equity
  - c. Loyalty
  - d. Accountability
2. Variabel terikat (Y), yaitu kualitas pelayanan publik dengan indikatornya :
  - a. Bukti langsung (*tangibles*)
  - b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
  - c. Keandalan (*Reability*)
  - d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*)
  - e. Empati (*Emphaty*)

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Persepsi Responden Tentang Profesionalisme Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik

Untuk memudahkan penilaian dari jawaban responden, maka dibuat 5 kriteria penilaian yang dimulai dari skor 1 (sangat tidak baik) sampai dengan skor 5 (sangat baik). Langkah selanjutnya adalah mencari rata-rata dari setiap jawaban responden untuk memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut, maka dibuat interval sebesar 5. Rumus yang digunakan menurut Riduwan, (2003) adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Keterangan;

Rentang : Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval : 5

Berdasarkan rumus di atas, maka kita dapat menghitung panjang kelas interval sebagai berikut:

$$p = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Setelah menghitung interval dari kriteria penilaian maka dapat disimpulkan sebagai berikut;

4.20 – 5.00 = Sangat Baik (SB)

3.40 – 4.19 = Baik (B)

2.60 – 3.39 = Kurang Baik (KB)

1.80 – 2.59 = Tidak Baik (TB)

1.00 – 1.79 = Sangat Tidak Baik (STB)

### Persepsi Responden Terhadap Profesionalisme Aparatur

Persepsi Profesionalisme Aparatur terdiri dari 9 pernyataan. Berikut ini merupakan hasil kuesioner dari pernyataan responden tentang persepsi profesionalisme aparaturnya;

#### Persepsi Responden Terhadap Profesionalisme Aparatur

No.	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata	Ket
		SS	S	CS	TS	STS		
1.	Pert 1	27,5%	30,0%	22,5%	12,5%	7,5%	3,57	B
2.	Pert 2	15,0%	50,0%	17,5%	10,0%	7,5%	3,55	B
3.	Pert 3	32,5%	37,5%	17,5%	7,5%	5,0%	3,85	B
4.	Pert 4	15,0%	45,0%	20,0%	12,5%	7,5%	3,47	B
5.	Pert 5	25,0%	45,0%	12,5%	10,0%	7,5%	3,70	B
6.	Pert 6	35,0%	32,5%	20,0%	7,5%	5,0%	3,85	B
7.	Pert 7	42,5%	40,5%	17,5%			4,25	SB
8.	Pert 8	40,0%	40,0%	5,0%	15,0%		4,05	B
9.	Pert 9	47,5%	30,0%	17,5%	5,0%		4,20	SB
<b>TOTAL</b>							34,49	
<b>RATA-RATA</b>							3,83	B

Berdasarkan tabel di atas, tentang tanggapan responden terhadap profesionalisme aparaturnya maka disimpulkan bahwa program tersebut ditanggapi dengan "baik". Hal ini

berarti bahwa profesionalisme aparatur oleh Masyarakat Desa Waimital Kecamatan Kairatu dipersepsikan penting dan harus dimiliki oleh aparatur sipil negara. Ini dapat kita lihat dari nilai rata-rata keseluruhan pernyataan yaitu 3.83 yang berada pada interval 3.40 – 4.19.

### Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Publik

Berikut ini merupakan tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan Publik.

#### Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Publik

No.	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata	Ket
		SS	S	CS	TS	STS		
1.	Pert 1	15,0%	25,0%	20,0%	27,5%	12,5%	3,02	KB
2.	Pert 2	42,5%	22,5%	7,5%	12,5%	15,0%	3,65	B
3.	Pert 3	12,5%	35,0%	20,0%	15,0%	17,5%	3,10	KB
4.	Pert 4	5,0%	37,5%	15,0%	30,0%	12,5%	2,92	KB
5.	Pert 5	32,5%	30,0%	15,0%	22,5%		3,72	B
6.	Pert 6	22,5%	45,0%	17,5%	15,0%		3,75	B
7.	Pert 7	30,0%	32,5%	12,5%	15,0%	10,0%	3,57	B
8.	Pert 8	27,5%	40,0%	12,5%	12,5%	7,5%	3,67	B
9.	Pert 9	15,0%	45,0%	20,0%	12,5%	7,5%	3,47	B
10.	Pert 10	22,0%	45,0%	20,0%	12,5%		3,77	B
11.	Pert 11	37,5%	45,0%	17,5%			4,20	SB
12.	Pert 12	27,5%	40,0%	20,0%	12,5%		3,82	B
13.	Pert 13	22,5%	25,0%	17,5%	25,0%	10,0%	3,25	KB
14.	Pert 14	37,5%	35,0%	7,5%	12,5%	7,5%	3,82	B
<b>TOTAL</b>							49,73	
<b>RATA-RATA</b>							3,55	B

Berdasarkan tabel di atas, mengenai tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan publik, maka disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan publik dapat dikatakan "baik", karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 3.55 yang berada pada interval 3.40 – 4.19. Hal ini berarti bahwa faktor kualitas pelayanan public adalah faktor yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini besarnya pengaruh pengawasan kerja terhadap efektivitas kerja dapat diketahui dengan menggunakan analisis regresi sederhana, koefisien determinasi dan uji t. Jawaban ini dihitung berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan dimana terdiri

dari 9 pernyataan yang berhubungan profesionalisme aparatur dan 14 pernyataan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik.

### **Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

#### **Hasil Uji Validitas**

Hasil pengujian validitas dengan menggunakan formul product moment membuktikan bahwa besarnya nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel (lebih besar dari 0.312) sehingga seluruh butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak dianalisis ke tahapan selanjutnya. Hasil pengujian reliabilitas dalam kajian ini dilakukan dengan melihat besarnya nilai koefisien alpha cranbach. Hasil analisis data menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

#### **Analisis Regresi Linier Sederhana**

Ringkasan hasil analisis regresi linier sederhana sebagai berikut;

#### **Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Sederhana**

<b>Variabel Bebas</b>	<b>Koefisien Regresi</b>	<b>t hitung</b>	<b>Probabilitas</b>
Profesionalisme Aparatur (X)	1.398	9.298	0,000
Konstanta	1.552		
F hitung	86.447		
Adjusted R <sup>2</sup>	0,687		
R Square	0,695		
R	0,833		
Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan Publik			

Dari tabel di atas dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut;

$$Y = 1.552 + 1.398 X \text{ (Profesionalisme Aparatur)}$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut;

- 1). Konstanta (a) sebesar 1.552 menunjukkan besarnya kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat jika tidak ada pengaruh dari variabel profesionalisme aparatur (X) Atau menunjukkan besarnya nilai kualitas pelayanan publik (Y) jika variabel bebas yang mempengaruhi nilainya dianggap nol.
- 2). Koefisien profesionalisme aparatur ( $b_1$ ) menunjukkan variabel profesionalisme aparatur mempunyai pengaruh sebesar 1.398 dapat diartikan bahwa variabel profesionalisme aparatur berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan

bahwa ketika profesionalisme aparatur meningkat sebesar 1 satuan, kualitas pelayanan publik akan meningkat pula sebesar 1.398 satuan

- 3). Besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0.695 menunjukkan bahwa variabel profesionalisme aparatur secara bersama memberikan kontribusi/sumbangan sebesar 69.5% terhadap perubahan kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat sedangkan sisanya sebesar 30,5% merupakan sumbangan / kontribusi variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

### **Pengujian Hipotesis (Uji t)**

Hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung = 9.298 sedangkan pada  $\alpha = 0.05$  dan  $df = 38$  diperoleh nilai t tabel = 1.685 karena t hitung > t tabel sehingga terbukti bahwa secara parsial variabel profesionalisme aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa diduga variabel Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan Pada Kantor Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Bagian Barat (Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Waimital Kecamatan Kairatu) dalam hal ini dapat diterima dan telah teruji secara statistik.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi sederhana dalam penelitian ini menunjukkan ada pengaruh antara Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat, diperoleh persamaan  $1.552 + 1.398 X$  artinya bahwa setiap satu satuan skor pada efek dipengaruhi oleh Profesionalisme Aparatur sebesar 1.398. Untuk Profesionalisme Aparatur diperoleh nilai sebesar 1.398 mengandung makna bahwa setiap ada perubahan atau penambahan nilai Profesionalisme Aparatur satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan Publik akan naik sebesar 1.398.

Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan good governance Tjokrowinoto, (2001). Upaya untuk mewujudkan good governance memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian

aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien. Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik, maka diantara sepuluh prinsip *good governance* ada 3 (tiga) nilai administratif – manajerial mendasar yakni: efektifitas, efisiensi dan profesionalisme (Widodo, 2005).

Selanjutnya, menurut Islami, (1998) bahwa akuntabilitas dan responsibilitas publik pada hakikatnya merupakan standar profesional yang harus dicapai/dilaksanakan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang tinggi sesuai aspirasi masyarakat secara bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas-tugasnya. Selain regulasi yang kuat sebagai fondasi dan standar pelayanan birokrasi juga profesionalitas sangat ditentukan oleh kompetensi dan kemampuan aparatur untuk bertindak secara profesional dalam mengemban pekerjaan menurut bidang tugas tingkatan masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai dengan porsi, obyek, bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat Almasdi, (2000).

Pentingnya profesionalisme aparatur, sejalan dengan bunyi pasal 3 ayat (1) UU No. 43/1999 tentang tentang Perubahan Atas UU No. 8/1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyebutkan bahwa: "Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi sederhana dapat diketahui besarnya sumbangan yang diberikan oleh variabel profesionalisme aparatur sebesar 69.5%. Semakin besar sumbangan variabel (profesionalisme aparatur) semakin besar pula

pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. Bila kualitas pelayanan publik ingin ditingkatkan maka profesionalisme aparatur juga harus ditingkatkan.

## Penutup

## Simpulan

Berdasarkan hasil-hasil dan pembahasan, maka dapatlah ditarik beberapa kesimpulan, antara lain;

1. Setelah dilakukan identifikasi variabel-variabel penelitian, maka diketahui bahwa distribusi jawaban responden terhadap semua variabel bebas cukup bervariasi, namun rata-rata berada pada kategori baik. Sementara itu, kondisi kualitas pelayanan publik yang dipersepsikan oleh responden (pengguna jasa/pelanggan) juga berada pada kategori baik, namun relatif belum memuaskan.
2. Secara parsial, aspek dari profesionalisme aparat kelurahan mempunyai pengaruh positif dan signifikan serta berhubungan secara kontributif terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Penelitian ini diharapkan akan berguna sebagai pedoman untuk pimpinan Kantor Kecamatan Kairatu agar faktor profesionalisme dan kualitas layanan tetap diperhatikan sehingga akan berdampak baik kepada masyarakat di Desa Waimital.
4. Keterbatasan penelitian ini adalah bahwa kajian ini hanya sebatas mengkaji 2 variabel saja dengan sampel yang tidak besar. Berdasarkan hal ini maka disarankan agar penelitian yang akan datang juga menyertakan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kualitas layanan seperti motivasi dan komitmen pegawai dengan sampel yang lebih besar lagi.

## Daftar Pustaka

- Agung Kurniawan. (2000). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Almasdi, Y. S. (2000). *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Boediono. (2000). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Danim, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Eduard Yohannis Tamaela & Surijadi Herman. (2014). Analisis Hubungan Kausalitas Budaya Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haullussy

- Ambon. *Benchmark*, 3(1), 93–108.
- Kasmir. (2006). *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kristiadi, J. (1994). Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 2(3).
- Moeljono, D. (2003). *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Moenir. (2002). *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muhammad Amin. (2018). PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PINTAR DI KOTA AMBON. *Jurnal Ekonomi Peluang*, XII(2), 366–372. Retrieved from <https://ejurnal.ukim.ac.id/index.php/peluang/article/view/314>
- Nahuway Victorio Fernando & Tamaela Eduard Yohannis. (2020). *Model Efektifitas dan Efisiensi E-Procurement Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pengguna di Provinsi Maluku*. 9(1), 81–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jm.v9i1.327>
- Purwandari. (2008). *Konsep Kebidanan Sejarah dan Profesionalisme*. Jakarta: EGC.
- Riduwan. (2003). *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Surijadi, H., & Tamaela, E. Y. (2018). THE EFFECT OF ACCOUNTABILITY, TRANSPARENCY, OPENNESS, FAIRNESS AND COMPETITION ON EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY OF E-PROCUREMENT IN MALUKU PROVINCIAL PROCUREMENT SERVICES UNIT. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 79(7), 113–122. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2018-07.12>
- Tjandra, W. Riawan, Kurniawan, Agung, Estiningsih, M. dan E. H. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Tjokrowinoto, M. (2001). Birokrasi Pembangunan Masyarakat. *Seminar Nasional HIPPIIS*. Yogyakarta: HIPPIIS.