

# PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG SAMARINDA

Amalia<sup>1</sup>

## ABSTRAK

Amalia, Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. Di bawah bimbingan Bapak Suhardiman,S.Sos,M.Si dan Ibu Jamiah,S.Sos,M.Si.

Tujuan penelitian ini untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan analisa kuantitatif. Dimana penelitian ini digunakan alat analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan Program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) 23 For Windows. Adapun jumlah populasi sebanyak 35 orang responden.

Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif terhadap kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. Dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana, diperoleh hasil bahwa profesionalisme kerja pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan.

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

## I. PENDAHULUAN

Dari uraian di atas, penulis melihat bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda masih belum maksimal dalam pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan rendahnya kualitas pegawai yang berdampak pada kurang efektifnya organisasi pemerintahan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang.

Dari gejala tersebut diketahui bahwa Profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda belum berjalan secara optimal. Sehingga penulis mengangkat sebuah judul penelitian mengenai "**Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**"

## II. PERMASALAHAN

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah tersebut di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: "Apakah terdapat pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sungai Kunjang Samarinda.

---

<sup>1</sup> Alumni Fisipol Untag 1945 Samarinda

### **III. KERANGKA DASAR TEORI**

#### **Profesionalisme Pegawai**

Atik 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. Menurut Siagian (2000) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan.

#### **Pelayanan Publik**

Menurut Saiful (2008), Pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat pengguna fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayan yang terkait pelayanan publik. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman (2005), pelayanan publik adalah kepercayaan publik.

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Ibrahim (2008 : 18), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Boediono (2003) menyatakan bahwa " kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

### **IV. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian asosiatif dengan menggunakan analisa kuantitatif. Dimana penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Seperti yang dikemukakan Sugiyono (2010 : 11) mengatakan bahwa permasalahan asosiatif adalah suatu permasalahan penelitian yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih.

#### **Teknik Analisa Data**

Penelitian ini menggunakan data yang bersifat kuantitatif, oleh karena itu data tersebut dianalisis dengan menggunakan metode- metode yang berhubungan dengan alat statistik, pengujian hipotesis sampai pada kesimpulan. Dalam penelitian ini digunakan alat analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan alat bantu program SPSS (*Statistical Package For Social Science*). 23 For Windows. Nilai yang akan dicari dari uji regresi untuk menguji kebenaran hipotesis adalah nilai R, nilai R Square dan nilai signifikansi. Adapun langkah yang digunakan dalam analisis ini dengan menentukan persamaan regresi.

## Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kasual satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Adapun persamaan umum regresi linier sederhana dalam Sugiyono (2003) adalah :

$$Y = a + b X$$

y = Variabel dependen, dalam hal ini adalah kualitas pelayanan publik

a = satuan bilangan yang merupakan nilai Y jika X = 0/ konstanta

b = koefisien regresi

X = Variabel independen, profesionalisme kerja pegawai

Sedangkan untuk kepentingan pengujian hipotesis penelitian, maka penulis menggunakan uji t sebagai perangkatnya. Pada tahapan ini r empiris yang dihasilkan diuji dengan uji- t dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hit} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t : Uji- t

r : Koefisien Korelasi

n : Jumlah Pengamatan (Sampel)

Harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel. Untuk tingkat kesalahan 5% dengan derajat (dk) = n - 2. Dengan hipotesis : Ha diterima, apabila t hitung lebih besar dari t tabel, yang berarti hubungan kedua variabel signifikan (mempunyai keberartian). Ho diterima, apabila t hitung lebih kecil dari t tabel, yang berarti hubungan kedua variabel tidak signifikan (tidak mempunyai keberartian)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum peneliti menyajikan data hasil penelitian, terlebih dahulu mengumpulkan data-data dari masing-masing variable untuk dijabarkan lagi kedalam bentuk kuisisioner yang mana jawaban dari setiap responden diberikan nilai atau skor sesuai dengan tingkatnya.

Pada bab ini penulis akan menyajikan data dari hasil penelitian di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan kedua variabel di dalam penelitian ini, yaitu variabel profesionalisme kerja pegawai serta variabel kualitas pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda.

Seperti telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa metode pengumpulan data yang diandalkan di dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket/daftar pertanyaan kepada semua responden. Jawaban terhadap pertanyaan yang disajikan pada angket tersebut telah ditentukan

sedemikian rupa mengikuti pedoman yang ada pada skala likert. Sebagaimana dijelaskan pada bab terdahulu bahwa jawaban setiap pertanyaan di dalam angket menggunakan skala 5 (lima) dengan jenjang sebagai berikut :

- jika responden menjawab a, diberi skor 5
- jika responden menjawab b, diberi skor 4
- jika responden menjawab c, diberi skor 3
- jika responden menjawab d, diberi skor 2
- jika responden menjawab e, diberi skor 1

Analisis dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 23. For Windows. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel X dan Y di atas disajikan analisis regresi linier sederhana pada tabel berikut ini.

**Tabel 10. Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.539 <sup>a</sup>	.291	.251	3.981	.291	7.384	1	18	.014

Berdasarkan hasil analisis seperti yang ditampilkan Tabel di atas (Tabel Model Summary) diketahui bahwa korelasi parsial antara profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik dengan korelasi *Analisis Regresi Linier Sederhan*. Hasil korelasi parsial didapat nilai r hitung sebesar 0,539. Nilai korelasi ini tergolong sedang ( $> 0,599$ ) dan memiliki nilai positif sehingga dapat dikatakan pola hubungan antara profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik adalah searah. Artinya, semakin tinggi profesionalisme pegawai maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik, begitu pula sebaliknya, semakin rendah profesionalisme pegawai maka semakin lemah kualitas pelayanan publik. Koefisien determinasinya (KD) menunjukkan nilai sebesar 0,539 atau sebesar 53,90% (dibulatkan 60%) dari hasil ( $r^2 \times 100\%$ ). Artinya variasi perubahan profesionalisme pegawai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik sebesar 60% dan sisanya 40% dipengaruhi faktor lain selain kualitas pelayanan publik.

**Tabel 11. ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116.992	1	116.992	7.384	.014 <sup>b</sup>
	Residual	285.208	18	15.845		
	Total	402.200	19			

a. Dependent Variable: Profesionalisme Kerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

Bagian ini menampilkan hasil pengujian koefisien determinasi. Hasil pengujian tersebut ditemukan harga F hitung sebesar 7.384 dengan sig = 0,14. Oleh karena nilai sig. < 0,05 maka Ho (p = 0) ditolak yang artinya profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan public.

**Tabel 12. Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.145	4.922		1.248	.228
	Kualitas Pelayanan Publik	.800	.294	.539	2.717	.014

a. Dependent Variable: Profesionalisme Kerja Pegawai

Dari Tabel Coefficients diperoleh persamaan :  $Y = 6.145 + 800 X$  Konstanta sebesar 6.145 menyatakan bahwa persamaan regresi tersebut di atas menunjukkan bahwa X berpengaruh terhadap Y dengan penjelasan sebagai berikut :

- Nilai konstanta persamaan di atas adalah sebesar 6.145 angka tersebut menunjukkan profesionalisme kerja pegawai (X) yang diperoleh jika variabel kualitas pelayanan public (Y) diabaikan.
- Nilai B sebesar 0,800 dengan menunjukkan bahwa ada pengaruh profesionalisme kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y), yang bermakna bahwa bila variabel profesionalisme pegawai (X) meningkat maka akan mendorong kualitas pelayanan public sebesar 0,800 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap konstan.

Dari hasil koefisien regresi sederhana yang telah dijelaskan pada uraian di atas bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial selanjutnya pada koefisien determinasi yang intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya. Nilai koefisien yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen hasil perhitungan koefisien determinasi penelitian ini.

**Tabel .13 Profesionalisme kerja pegawai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	1	5.0	6.7	6.7
	14	1	5.0	6.7	13.3
	15	1	5.0	6.7	20.0
	16	1	5.0	6.7	26.7
	17	5	25.0	33.3	60.0
	19	1	5.0	6.7	66.7
	21	1	5.0	6.7	73.3
	22	1	5.0	6.7	80.0
	26	1	5.0	6.7	86.7
	27	1	5.0	6.7	93.3
	29	1	5.0	6.7	100.0
	Total	15	75.0	100.0	
Missing	System	5	25.0		
Total		20	100.0		

**Tabel. 14 Kualitas pelayanan publik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	5.0	6.7	6.7
	13	2	10.0	13.3	20.0
	14	2	10.0	13.3	33.3
	15	2	10.0	13.3	46.7
	16	3	15.0	20.0	66.7
	17	1	5.0	6.7	73.3
	18	1	5.0	6.7	80.0
	19	2	10.0	13.3	93.3
	24	1	5.0	6.7	100.0
	Total	15	75.0	100.0	
Missing	System	5	25.0		
Total		20	100.0		

**Tabel. 15 Hasil Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
Profesionalisme kerja pegawai	15	11	29	285	19.00	1.309
Kualitas pelayanan publik	15	12	24	241	16.07	.790
Valid N (listwise)	15					

**Tabel.16 Hasil Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

	N	Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Profesionalisme kerja pegawai	15	5.071	25.714	.709	.580	-.158	1.121
Kualitas pelayanan public	15	3.058	9.352	1.190	.580	2.027	1.121
Penilaian	15	124.711	15552.714	.670	.580	-.838	1.121
Valid N (listwise)	15						

Output tampilan SPSS menunjukkan jumlah responden (N) ada 15, dari 15 responden ini nilai profesionalisme kerja pegawai terkecil (Minimum) adalah 11, dan nilai terbesar (Maximum) adalah 29, rata-rata nilai dari 15 responden adalah 19,00 dengan standar deviasi sebesar 5,071. Sedangkan nilai kualitas pelayanan publik terkecil (Minimum) adalah 12, dan nilai terbesar (Maximum) adalah 24, rata-rata nilai dari 15 responden adalah 16,07 dengan standar deviasi sebesar 3,058. Jadi dapat disimpulkan nilai Skewness dan Kurtosis masing-masing 0,670 dan -,0838.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik masih belum dikatakan baik sehingga perlu kiranya melakukan perubahan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam mencapai Visi Kecamatan yaitu Pelayanan Prima.

**Tabel 17. Hasil Uji- t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.145	4.922		1.248	.228
Kualitas Pelayanan Publik	.800	.294	.539	2.717	.014

a. Dependent Variable: Profesionalisme Kerja Pegawai

## Pengujian Hipotesis

Dari hasil perhitungan didapat kesimpulan bahwa profesionalisme kerja pegawai (X) memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan publik. Hasil uji t (Tabel Coefficients) diperoleh nilai t hitung sebesar 2.717. Sedangkan statistik tabel (t tabel) diperoleh dari Tabel t (terlampir) sebesar 6.145 artinya  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $2,717 > 6,145$ ). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, variabel bebas profesionalisme kerja pegawai (X) secara parsial memiliki hubungan **positif dan signifikan** terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini yaitu : “Diduga pengaruh profesionalisme kerja pegawai memberikan implikasi yang positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda.

## VI. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat diambil suatu kesimpulan yaitu bahwa Profesionalisme Kerja Pegawai (X) memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan publik. Dari hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2.717. sedangkan statistic table (t table) diperoleh dari Tabel t sebesar 6.145 artinya  $t \text{ hitung} > t \text{ table}$  ( $2,717 > 6,145$ ). Dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana, diperoleh hasil bahwa profesionalisme kerja pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya apabila profesionalisme kerja pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan.

### Saran-Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan maka penulis memberikan saran kepada para Aparatur Sipil Negara yang ada pada kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian maka pegawai hendaknya dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar terbentuk pegawai yang profesional, mampu merespon dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat.
2. Hendaknya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dapat ditegakkan. Dari hasil penelitian, sebagian pegawai kurang disiplin dan kurang menghargai waktu. Terkadang tidak berada ditempat dan datang terlambat.
3. Pihak Kantor Kelurahan Sungai Kunjang hendaknya membuat loket/kotak pengaduan atas keluhan-keluhan masyarakat. Hal ini perlu untuk memperoleh informasi yang cukup bagi pegawai dalam memperbaiki kinerjanya.

4. Hendaknya pegawai kecamatan meningkatkan kualifikasi pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusiannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Bandung* : Alfabeta
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Mahmudin. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Makmur. 2009. *Teori Manajemen Stratejik dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Cetakan pertama. Bandung : Refika Aditama.
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tangkilisan. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*, Bandung : Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 2001. *Birokrasi Dalam Polemik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.