



PENGARUH PROFESIONALISME APARAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KOTA KENDARI

Oleh:

Bakti¹, La Ode Aslim²

^{1,2} Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo

bakti.pascasarjana@gmail.com

ABSTRACT

The Effect of apparatus professionalism toward service quality in the Regional Employment Affairs Kendari. The problem discussed in this research is whether apparatus professionalism has effect to service quality at the Regional Employment Affairs of Kendari City and its objective is to know the effect and how much these effects influence service quality at the Regional Employment Affairs of Kendari City. This research investigates apparatus professionalism dimension which includes: creativity, innovation, responsiveness, and also service quality dimension which includes: procedures for the service, distinctness of service personnel, discipline of service personnel, responsibility care workers, justice get service, politeness and friendliness of service personnel, certainty of service schedule, pleasant services, security services. This research is an explanatory research that examines the stated hypothesis through quantitative approaches and statistical tests. Sample in this research is 50 people who are selected randomly from the total population. Collecting data is executed using the questionnaire, interviews, and dokumentasi as secondary data. Then, the quantitative data is processed by correlation product moment analysis, simple regression analysis and normality test. The result of this research shows that apparatus professionalism has a significant effect towards service quality at the Regional Employment Affairs of Kendari City. Apparatus professionalism is dominant factor which influences service quality. The result shows that service quality at the Regional Employment Affairs of Kendari City will be better if the apparatus professionalism can be improved

Keywords : *Apparatus Professionalism, Service Quality..*

PENDAHULUAN

Terlaksananya good governance menjadi sebuah harapan yang besar bagi negeri ini dalam proses pembangunan. Birokrasi yang diharapkan mampu menjadi motivator dan sekaligus menjadi katalisator dari bergulirnya pembangunan. Dalam menjalankan perannya sebagai birokrasi modern tidak hanya mengedepankan kemampuan menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi saja tetapi juga mampu merespons aspirasi publik kedalam kegiatan dan program organisasi dan mampu melahirkan inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah kinerja organisasi dan sebagai bagian dari wujud aparat yang profesional.

Dengan melandaskan pemikiran terhadap harapan bangsa oleh aparat birokrasi Indonesia maka sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi perubahan lingkungan maka diperlukan sebuah pemikiran untuk membangun aparat birokrasi Indonesia yang handal, profesional dan menjunjung tinggi nilai kejujuran serta etika profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara kegiatan pembangunan dan penyelenggara pelayanan publik.

BKD merupakan unsur pelaksana tugas dan fungsi, tanggungjawab dan kewenangan tertentu Pemerintah Daerah di bidang kepegawaian. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis di lapangan untuk



menjalankan tugas-tugasnya aparat pada BKD Kota Kendari masih kurang optimal. Dapat dilihat dari beberapa permasalahan, diantaranya tidak terdapatnya bagan mekanisme layanan yang membuat para penggunaan layanan bingung untuk memperoleh layanan, proses pelayanan yang sedikit terhambat oleh keterbatasan ruang kantor, selain itu juga masih belum tertibnya aparat dalam memenuhi jam-jam kantor hal ini terlihat saat jam kantor banyak aparat yang tidak berada dalam ruangan dengan alasan yang tidak jelas.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Profesionalisme Aparat

Menurut Korten & Alfonso, dalam Tjokrowinoto (1996:178) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah Kecocokan (fitness) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (bureaucratic-competence) dengan kebutuhan tugas (task-requirement).

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 profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Siagian (2000: 198) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi;

a. Kreatifitas (creativity).

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila; terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif; adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.

b. Inovasi (innovation),

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

c. Responsifitas (responsiveness).

Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Konsep Pelayanan Publik

Pamudji (1994:42), mengartikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Sedangkan The Liang Gie (1992:39), pelayanan publik sama dengan pelayanan masyarakat sebagai kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan pengabdian diri. Selanjutnya Moenir (2002:13), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah himpunan dari kepentingan pribadi yang sublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat dan serta aturan



yang berlaku. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Konsep Kualitas Pelayanan

Supranto (1997:107) mengemukakan ada enam dimensi kualitas pelayanan yaitu : (1) Keberadaan Pelayanan, (2) ketanggapan pelayanan, (3) ketetapan Pelayanan, (4) profesionalisme Pelayanan, (5) kepuasan keseluruhan dengan Pelayanan, (6) kepuasan keseluruhan dengan barang. Dari pendapat ini menerangkan bahwa produk-produk pelayan sedianya disajikan untuk memenuhi kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu dibutuhkan langkah-langkah yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

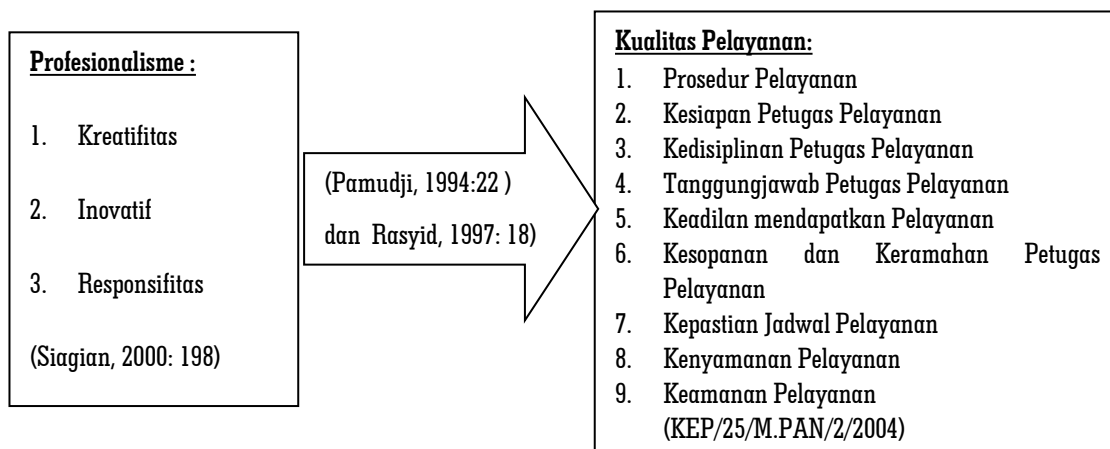
Kualitas layanan publik dalam KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yakni berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan pelayanan, keamanan pelayanan.

Dari penjabaran hal tersebut di atas hal senada dinyatakan oleh Grand (2007: 20) :

" I shall argue that there are at least five basic attributes, the possession of which would constitute a good public service. These are that the service should be of high quality; that it should be operated and managed efficiently; that it should be responsive to the needs and wants of users, while simultaneously being accountable to taxpayers; and, last, but not least, that it should be delivered equitably"

Maknanya bahwa setidaknya ada lima atribut dasar yang dimiliki sebuah organisasi publik yaitu pelayanan harus berkualitas tinggi, pengelolaannya harus efisien, respon terhadap keinginan pengguna layanan, bertanggungjawab dan penyampaian harus merata.

Gambar 1. Kerangka Pikir



Hipotesis:

1. Profesionalisme aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Kendari.



2. Profesionalisme aparat berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Kendari.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan desain ekplanatoris melalui pendekatan kuantitatif.

Lokasi penelitian adalah Badan Kepegawaian Daerah Kota kendari

Jadwal penelitian yaitu : Penelitian lapangan pada bulan I, pengolahan data bulan ke II, penyusunan draft tesis bulan ke II, konsultasi draft tesis bulan ke III, Ujian seminar hasil bulan ke IV, revisi hasil USH bulan ke IV dan Ujian tesis (UT) bulan ke IV.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari Variabel bebas (X) profesionalisme aparat yang meliputi dimensi kreatifitas, inovatif, responsifitas sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah kualitas pelayanan dengan dimensi prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan pelayanan, keamanan pelayanan. Hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Secara operasional kedua variabel penelitian ini diukur dengan menggunakan beberapa sub variable dan indicator sebagai berikut :

Variabel	Dimensi	Indikator
Profesionalisme (X)	Kreatifitas	1. Kemampuan menghadapi hambatan 2. Kemampuan menciptakan ide-ide baru
	Inovatif	1. Keinginan mengembangkan cara-cara baru pelanan 2. Kemampuan mengembangkan memadukan aturan dengan keinginan pelanggan
	Responsivitas	1. Kemampuan mengantisipasi aspirasi baru 2. Kemampuan mengenali kebutuhan prioritas
Kualitas Pelayanan (Y)	Prosedur Pelayanan	Kesederhanaan alur pelayanan
	Kesiapan Petugas Pelayanan	Keberadaan petugas pelayanan
	Kedisiplinan	Konsistensi waktu pelayanan
	Tanggungjawab	Kejelasan tanggung jawab
	Bersikap adil	Adil dalam melayani
	Bersikap baik	Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan
	Kepastian Jadwal	Kesesuaian waktu pelayanan
	Kenyamanan Pelayanan	Ketersediaan sarana/prasarana pelayanan yang memadai
	Keamanan Pelayanan	Keamanan lingkungan kerja



Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh unsur pengguna pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Kendari yang berjumlah 327 orang. Oleh karena populasi tersebut tergolong besar, maka penarikan sampel dilakukan secara kebetulan yakni siapa saja yang melaksanakan transaksi pelayanan pada saat peneliti mengambil data di lapangan sebanyak 50 orang. Istilah lain cara ini adalah *sampling by accident*.

Instrumen Penelitian

Teknik pengukuran pada penelitian ini merujuk pada pengukuran Skala likert yang menurut Sugiono (2010:107) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun format jawaban dari kuesioner dengan menggunakan skala likert –masing jawaban di beri skor 1 sampai 5 yakni :

1. Katagori sangat mampu diberi skor	: 5
2. Katagori mampu diberi skor	: 4
3. Katagori kurang mampu diberi skor	: 3
4. Katagori tidak mampu diberi skor	: 2
5. Katagori sangat tidak mampu diberi skor	: 1

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS, dengan tujuan untuk memudahkan proses klasifikasi dan perhitungan frekuensi prestasi. Selanjutnya analisis statistik yang digunakan menguji pengaruh Profesionalisme aparatur (variable bebas) terhadap Kualitas pelayanan adalah analisis regresi sederhana dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

Dimana :

Y = Subjek/ skor dalam variabel kualitas pelayanan

a = Harga Y bila X=0 (harga Konstanta)

b = angka arah atau koefisien Regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variable kualitas pelayanan yang didasarkan pada variable profesionalisme aparat. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan

X = Subyek pada variable profesionalisme aparat yang mempunyai nilai tertentu.

Harga a dan b bisa dicari dengan menggunakan rumus (Sugiono, 2010:238-239):

$$a = \frac{(\sum yi)(\sum xi^2) - (\sum xi)(\sum xiyi)}{n\sum xi^2 - (\sum xi)^2}$$
$$b = \frac{n\sum xiyi - (\sum xi)(\sum yi)}{n\sum xi - (\sum xi)^2}$$



Rancangan Uji Hipotesis

$H_0 : \rho = 0$, profesionalisme aparat tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Kendari.

$H_1 : \rho \neq 0$, profesionalisme aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Kendari.

(ρ = koefisien korelasi antara variabel X dan Y)

Jika hasil penelitian menunjukkan harga korelasi H_0 sama dengan nol maka H_0 ditolak, tetapi jika korelasi menunjukkan H_0 tidak sama dengan nol maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Harga korelasi tidak sama dengan nol berarti lebih besar (+) atau kurang (-) dari nol berarti ada hubungan antara kedua variable tersebut.

PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Profesionalisme Aparat BKD Kota Kendari dalam penelitian ini tergolong kategori baik dalam mengelola pelaksanaan tugas pelayanan namun masih perlu perbaikan pengembangan Profesionalisme Aparat melalui peningkatan kualitas pelayanan. Dimensi responsifness pada profesionalisme aparat merupakan dimensi yang besar memberikan kontribusi terhadap kuLITA pelayanan sebesar 94,2 %, menyusul dimensi kreatifitas 76,8 % dan inovasi sebesar 75 % dengan kategori rata-rata baik dan cukup namun masih perlu perbaikan. Semakin baik Profesionalisme Aparat maka semakin baik kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan berdasarkan hasil tanggapan responden rata-rata dengan kategori setuju bahwa pelayanan pada BKD berkualitas, namun perlu dilakukan pembinaan, bimbingan, motivasi secara terus menerus dengan didukung sembilan dimensi yaitu prosedur pelayanan sebesar 72,8 % dalam kategori setuju, kejelasan petugas pelayanan sebesar 71,2% dalam kategori setuju, kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 70,8% dalam kategori setuju, tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 70% dalam kategori setuju, keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 66,4% dalam kategori setuju, sikap baik petugas pelayanan sebesar 68% dalam kategori setuju, kepastian jadwal pelayanan sebesar 66,8% dalam kategori setuju, kenyamanan pelayanan sebesar 71,2% dalam kategori setuju, keamanan pelayanan sebesar 72,8% dalam kategori setuju.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan melalui analisis koefisien korelasi, maka nilai koefisien korelasi antara variabel profesionalisme aparat dengan kualitas pelayanan sebesar 0,846 ($r^2 = 0,846$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diperkuat oleh profesionalisme aparat sebesar 84,6 persen. Artinya semakin baik profesionalisme aparat maka kualitas pelayanan semakin baik. Kemudian melalui hasil determinasi, diperoleh besarnya sumbangan variable profesionalisme aparat terhadap kualitas pelayanan sebesar 84,6 %, dan sisanya 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian tentang profesionalisme aparat pada BKD Kota Kendari menunjukkan bahwa profesionalisme aparat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BKD Kota Kendari dilihat dari sembilan dimensi yang terdapat pada kualitas pelayanan.

Dengan begitu hasil penelitian ini sejalan dengan konsep Pamudji yang mengemukakan hubungan profesionalisme aparat pemerintah dengan kualitas pelayanan kepada publik, bahwa: Seseorang tergolong profesional, yang berarti memiliki atau dianggap memiliki keahlian, akan melakukan kegiatan-kegiatan (pekerjaan) diantaranya pelayanan publik dengan mempergunakan keahliannya itu sehingga menghasilkan



pelayanan publik yang lebih baik mutunya, lebih cepat prosesnya, mungkin lebih bervariasi, yang kesemuanya mendatangkan kepuasan pada masyarakat" (Pamudji, 1994:22).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Profesionalisme aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Kendari dilihat dari tiga dimensi profesionalisme aparat yang mempengaruhi kualitas pelayanan dilihat dari sembilan dimensi menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori baik.
2. Profesionalisme aparat dan kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Kendari mempunyai korelasi yang positif dan sangat kuat yang berarti bahwa peningkatan profesional aparat akan memberikan dampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa "profesionalisme aparat berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian daerah Kota Kendari terbukti atau diterima.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dari penelitian ini mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan profesional aparat yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pengelolaan administrasi dan manajemen kepegawaian sehingga kualitas pelayanan jadi lebih meningkat.
2. Perlu adanya perhatian terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan yang erat dipengaruhi oleh indikator-indikator profesionalisme aparat.

DAFTAR PUSTAKA

- La Grand, Julian,. 2007. *The Other Invisible Hand "Delivering Public Services through Choice and Competition"*, University Press. New Jersey. (Jurnal Internasional)
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pamudji, 1985. *Ekologi Administrasi Negara*, Bina Aksara, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 1994. *Patologi Birokrasi*, Galia Indonesia, Jakarta.
-, 2000. *Administrasi Pembangunan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Supranto, J, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjokrowinoto, Muljarto, 1996. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.