

HUBUNGAN PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Suatu Studi Di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa)

Oleh : Switika Bonde

Abstrak : *Research carried out in the framework of thesis writing as one of the final project to earn a Bachelor's degree or bachelor degree at the Faculty of Social and Political Sciences Unsrat Manado is preceded by preliminary observations indicate that the quality of public services in the District Pineleng still low . This condition seems to be related to the level of professionalism officials also indicated that low. Thus , this study aimed to analyze the relationship between professionalism apparatus with the quality of public services in the district of Minahasa Pineleng .*

This study uses descriptive quantitative approach. Data were collected through questionnaires spread technique to 40 respondents from the elements and forces 40 people from the community element of service users . Data were analyzed by applying analytical techniques percentage or frequency tables analysis , and to test the hypothesis applied engineering product moment correlation analysis and simple linear regression . The results showed that the distribution of the respondents' answers to all the variables , both independent variables (the professionalism of civil servants) and the dependent variable (quality of public services) is quite varied , but the average is at medium or medium category . Meanwhile , the condition of public service quality perceived by the respondents are also service users in the category , but relatif not satisfactory . The conclusion of this study is bahwa professionalism of civil servants have a positive and significant relationship with the quality of public services , and related to both the contributive . Means that the increase or decrease in the quality of public services is determined by the professionalism of the officers in the public service task . It is recommended that the District government concern about the increasing professionalism of government officials , particularly at the village and district Pineleng through functional training techniques .

Keywords : professionalism , Quality Public Services

PENDAHULUAN

Dewasa ini tumbuh dan berkembang berbagai tuntutan terhadap pelayanan, sebagai repleksi dari kompleksitas kebutuhan masyarakat, di mana bentuk dan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat sangat beragam sehingga kadang-kadang melebihi

kapasitas pemerintah untuk dapat melayani dengan baik dan berkualitas. Tuntutan masyarakat tidak lagi terbatas pada sektor domestik, tetapi telah berkembang dan melebar ke arah sektor publik, termasuk hak-hak sipil.

Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan secara

benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif; dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan, namun aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menerjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat ke dalam kegiatan dan program pelayanan.

Berbagai fenomena menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas amat sulit dan sangat langka ditemukan, khususnya pada pemerintahan tingkat desa dan kecamatan. Hal ini diindikasikan dengan masih banyaknya keluhan masyarakat ketika berhadapan dengan aparatur pemerintah kecamatan maupun desa dalam mengurus atau menyelesaikan sesuatu urusan, terutama berkaitan dengan hak-hak mereka sebagai warga negara,

seperti urusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Walaupun kedua hak masyarakat yang merupakan dasar hukum kewarganegaraan ini secara fungsional telah dialihkannya atau menjadi tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, namun berbagai persyaratan dan prosedurnya harus melalui pemerintah desa dan kecamatan di mana yang bersangkutan berdomisili.

Realitas tersebut paling tidak dapat juga dijumpai di desa-desa atau kantor kecamatan Pineleng sebagai lokasi penelitian ini sesuai hasil pengamatan awal yang penulis lakukan. Artinya ada fenomena bahwa aparatur pemerintah di sana kurang profesional dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat sehingga berdampak pada rendahnya tingkat pencapaian kualitas pelayanan publik itu sendiri. Fenomena ini dapat dilihat dari adanya keterlambatan dan biaya tambahan dalam mengurus urusan tertentu yang dikeluhkan masyarakat pengguna layanan.

Bertolak dari perumusan masalah tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk “menganalisis hubungan antara profesionalisme aparatur pemerintah dengan kualitas pelayanan publik di

Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa”

Menurut Henry (1995 : 301), suatu profesi bisa didefinisikan sebagai bidang khusus dan tersendiri, umumnya memerlukan pendidikan tinggi sekurang-kurangnya empat tahun, serta menawarkan karier seumur hidup bagi yang menekuninya. Profesi selalu dikaitkan dengan masalah status.

Dalam pandangan Korten dan Alfonso (1981) yang dikutip Tjokrowinoto (1996 : 190), bahwa 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.

Pandangan lain seperti Siagian (2000 : 163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah :

“Keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”.

Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat Siagian (2000 : 163), memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparat memungkinkannya untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana.

Dari kedua jenis pendekatan yang dikemukakan, terdapat beberapa dimensi yang tercakup di dalam pekerjaan dan perilaku profesional, yang sekaligus akan dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai profesionalisme aparatur pemerintah/pegawai, yaitu : memiliki pengetahuan, keterampilan atau keahlian, semangat kerja, sikap altruistik, serta adanya ketaatan terhadap aturan main profesional (kode etik).

Mahmudi (2005 : 229) menyatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan menurut Sugiarto, 2003:36) merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain).

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005 : 229) dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar (meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat) dan pelayanan umum (terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa).

Brown dalam Moenir (1998 : 33) berpendapat bahwa di mata masyarakat kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

1. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
3. *Empaty*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;

4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat;
5. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

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 (1998:135) yang menyatakan 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.”.

Dari pendapat di atas, jelas bahwa pengembangan profesionalisme dalam jajaran pemerintahan sudah menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi demi efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Profesionalisme bukan sesuatu yang dapat tercipta begitu saja, melainkan dicapai melalui suatu proses meliputi berbagai tahapan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat,

pemberdayaan ke dalam khususnya terhadap para pelaku birokrasi merupakan hal yang perlu dilakukan, karena dapat meningkatkan profesionalisme pegawai. Menurut Pamudji (1994:20) “profesionalisme aparatur bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain, misalnya dengan menciptakan sistem dan prosedur kerja yang efisien tetapi adanya aparatur yang profesional tidak dapat dihindari oleh pemerintah yang bertanggung jawab”.

Mengacu pada uraian dan pendapat-pendapat tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ternyata untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat pengguna, maka para aparat pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi. Dengan demikian terdapat hubungan antara profesionalisme aparatur pemerintah dengan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kuantitatif. Penggunaan metode tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian ini mengangkat permasalahan yang cukup aktual serta

bertujuan untuk menganalisis gejala sosial yang berkaitan dengan kajian profesionalisme aparatur pemerintah dan kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan.

Penelitian ini dibatasi pada satu variabel bebas (*independent variable*), yakni profesionalisme aparatur pemerintah, dan satu variabel terikat/tergantung (*dependent variable*), yaitu kualitas pelayanan publik. Adapun definisi konsep dan indikator masing-masing variabel dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Profesionalisme aparat pemerintah

Secara konseptual, profesionalisme didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan/keahlian serta sikap mental yang terkendali dan terpuji, yang selalu mengutamakan sikap altruistik dan mampu menghasilkan produk yang nyata dan dapat dirasakan oleh anggota masyarakat, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan/pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak. Variabel ini terdiri dari beberapa dimensi seperti : pengetahuan, keterampilan atau keahlian, semangat kerja, sikap

altruistik, serta adanya ketaatan terhadap aturan main profesional (kode etik profesi), namun dalam penelitian ini hanya diamati tiga dimensi, yaitu : pengetahuan, keterampilan dan semangat kerja.

2. **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi tuntutan masyarakat (pelanggan). Adapun indikator variabel kualitas pelayanan publik diukur dari : keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karakteristik yang terkait dengan profesionalisme aparatur pemerintah dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Anggota populasi adalah semua aparat desa, aparat Kecamatan dan masyarakat pengguna layanan yang tersebar di 15 (lima belas) desa dalam wilayah kecamatan Pineleng. Berdasarkan data statistik Kecamatan Pineleng per 1 April 2012 tercatat jumlah aparat Desa yang ada di Kecamatan Pineleng (15 desa)

dan Kantor Kecamatan sebanyak 390 orang (N_1) dan jumlah KK (masyarakat pengguna layanan) sebanyak 12.964 KK (N_2).

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 1998). Dalam kaitannya dengan penelitian ini, maka sampel yang diambil menggunakan teknik purposive random sampling yakni pengambilan sampel yang dilakukan secara sengaja (purposive) dan dengan teknik acak sederhana tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi itu.

Mengingat penelitian ini bersifat deskriptif-kuantitatif, maka Instrumen utamanya adalah kuesioner atau daftar pertanyaan dan dibantu dengan interview-guide (pedoman wawancara). Instrumen-instrumen tersebut digunakan untuk menjangkau data primer, sementara data sekunder diperoleh melalui penelitian dokumentasi. Semua data dikumpulkan dengan metode survei dan observasi langsung.

Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data interval dan bersumber dari kelompok responden yang berbeda, yakni dari aparatur pemerintah dan dari

masyarakat penerima layanan public. Oleh karena itu, teknik-teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Analisis analisis persentase dan rata-rata (mean), digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian;
2. Analisis korelasi *product moment* digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antar variabel sekaligus menghitung besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui koefisien determinasi (r^2).

Untuk memperoleh Koefisien Korelasi Linear Sederhana (KKLS), maka perlu diselesaikan persamaan sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2/n) (\sum Y^2 - (\sum Y)^2/n)}}$$

3. Analisis regresi sederhana untuk mengukur hubungan fungsional antara variabel (X dengan Y) sekaligus menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya.
4. Untuk menguji signifikansi hubungan antara dua variabel (uji hipotesis), maka nilai koefisien korelasi (r-hitung) langsung dikonsultasikan dengan nilai kritik r (r-tabel) pada taraf signifikansi 1 % dengan derajat kebebasan (dk) = n.

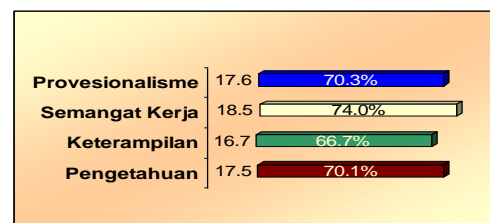
HASIL DAN PEMBAHASAN

Profesionalisme Aparatur

Variabel ini dikonsepsikan sebagai seseorang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan/keahlian serta sikap mental yang terkendali dan terpuji, yang selalu mengutamakan sikap altruistik dan mampu menghasilkan produk yang nyata dan dapat dirasakan oleh anggota masyarakat, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan/pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak.

Mengingat luasnya konsep profesionalisme dan memiliki banyak dimensi, maka dalam penelitian ini hanya dibatasi pada tiga aspek/dimensi, yaitu dimensi pengetahuan, dimensi keterampilan dan dimensi semangat kerja.

Untuk jelasnya hasil penelitian ini dapat dideskripsikan melalui Gambar 1, yang mendeskripsikan rata-rata capaian pelaksanaan dimensi-dimensi profesionalisme aparatur pemerintah.



Gambar 1

Rata-rata Capaian Pelaksanaan Dimensi-Dimensi Profesionalisme Aparatur Pemerintah

Hasil analisis data sebagaimana dipaparkan pada Gambar 1 menunjukkan bahwa dari tiga dimensi profesionalisme aparatur pemerintah, ternyata yang paling tinggi rata-rata capaiannya adalah dimensi semangat kerja, yakni sebesar 74 % dari skor teoritik dan yang paling rendah adalah dimensi keterampilan, yakni hanya sebesar 66.7 %, sementara rata-rata capaian profesionalisme sebesar 70,3 %.

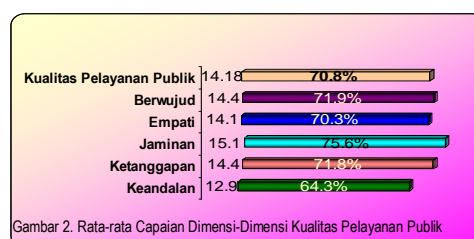
Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dikatakan berhasil apabila hasilnya dapat memuaskan kostumer atau masyarakat pengguna jasa layanan. Dalam hal ini dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat terhadap suatu jenis layanan, hanya dapat dipenuhi oleh pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan tingkat kepentingan atau harapan masyarakat pengguna layanan, dimana penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi utama dari kualitas pelayanan publik, yaitu keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphat*) dan berwujud (*tangigless*). Masing-masing dimensi tersebut dioperasionalkan lagi melalui indikator-

indikator sebagaimana tampak pada Tabel 1, operasionalisasi variabel penelitian.

Berikut ini akan dideskripsikan hasil analisis data dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan publik, sebagaimana dapat disimak pada Gambar 2 yang mendeskripdikan rata-rata capaian dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.



Gambar 2. Rata-rata Capaian Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Hasil analisis data sebagaimana dikemukakan pada Gambar 2 menunjukkan bahwa rata-rata capaian dimensi “jaminan” berada jauh diatas rata-rata capaian kualitas pelayanan publik, sementara rata-rata capaian “keandalan” berada jauh dibawah rata-rata capaian kualialitas pelayanan publik.

Data yang dikorelasikan adalah data variabel Profesionalisme aparatur pemerintah (X) dengan kualitas pelayanan publik (Y). Setelah dihitung dengan menggunakan analisis korelasi *product moment* yang dibantu dengan program *SPSS versi 12.0 for Windows*, maka diperoleh koefisien korelasi antara Profesionalisme aparatur pemerintah (X) dengan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,884. Jadi terdapat hubungan yang positif antara Profesionalisme

aparatur pemerintah dengan kualitas pelayanan publik.

Untuk dapat memberi interpretasi secara konvensional seberapa kuat hubungan tersebut, maka dapat digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002) seperti yang tertera pada Tabel 2.

Tabel 2. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat lemah/rendah
0,20 – 0,399	Lemah/Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat/tinggi
0,80 – 1,000	Sangat kuat/sangat tinggi

Sumber : Sugiyono (2002: 149)

Berdasarkan nilai interval koefisien pada Tabel 2, diketahui bahwa koefisien korelasi (r_{hitung}) antara kedua variabel, sebesar 0,884 termasuk dalam kategori hubungan “sangat tinggi” atau “sangat kuat”. Hasil ini bermakna bahwa antara Profesionalisme yang dimiliki aparatur pemerintah, baik pemerintah Kecamatan Pineleng maupun pemerintah desa yang ada di wilayah Kecamatan Pineleng dengan kualitas pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat erat atau sangat kuat.

Koefisien korelasi sebesar 0,884 setelah dikonsultasikan dengan harga r_{tabel}

pada taraf uji 1 %, ternyata hubungan kedua variabel sangat signifikan pada taraf signifikansi 1%, di mana $r_{hitung} = 0,884$ jauh lebih besar dari harga $r_{tabel} = 0,403$. Hasil ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima keberlakuannya secara empiris dengan sangat meyakinkan. Artinya bahwa meningkatnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pineleng dapat dijelaskan melalui peningkatan profesionalisme yang dimiliki oleh aparatur pemerintah di wilayah Kecamatan tersebut.

Koefisien korelasi tersebut, kemudian dikuadratkan guna mendapatkan harga koefisien determinasi. Adapun koefisien determinasi yang diperoleh adalah $(0,884)^2 = 0,782$ atau 78,2%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa sumbangan variabel profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pineleng adalah sebesar 78,2 %, sedangkan sisanya sebesar 21,8% ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Setelah diketahui bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara profesionalisme aparatur dengan kualitas pelayanan publik, maka selanjutnya dilakukan analisis regresi sederhana untuk memprediksi seberapa jauh pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, apabila nilai profesionalisme

aparatur diubah (dinaik-turunkan). Dengan menggunakan program SPSS, versi 12,0, maka diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 19,180 + 0,979X$.

Sebelum menggunakan persamaan regresi tersebut untuk melakukan prediksi, maka terlebih dahulu harus melakukan pengujian keberartian regresi (uji signifikansi) dan uji model regresi (uji linearitas regresi).

Hasil uji signifikansi dengan menggunakan statistik F (ANOVA) diperoleh F-hitung sebesar 136,277 sedangkan harga F-tabel pada taraf signifikansi 1 % dengan derajat kebebasan (dk) pembilang = 1 dan dk penyebut = 38 diperoleh sebesar 7,35 ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan publik (Y) punya ketergantungan terhadap variabel profesionalisme aparatur pemerintah Kecamatan Pineleng (X) atau dengan kata lain, apabila terjadi perubahan (naik atau turun) pada variabel X, maka akan diikuti perubahan (naik atau turun) pada variabel Y.

PEMBAHASAN

Rata-Rata Capaian Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diketahui bahwa variabel profesionalisme berada pada kategori “sedang” yaitu 40 %,

yang diikuti oleh kategori “rendah” sebesar 37,5 % dan kategori “tinggi” sebesar 22,5 %. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan publik berada pada kategori “sedang”, yaitu sebesar 40%, yang diikuti oleh kategori “rendah” sebesar 35% dan kategori “tinggi” sebesar 25%.

Apabila diamati dari rata-rata capaian untuk setiap dimensi, baik profesionalisme maupun pelayanan publik, maka dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa untuk profesionalisme yang memiliki 3 dimensi utama (pengetahuan, keterampilan dan semangat kerja), ternyata dalam pelaksanaannya, walaupun aparatur memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relatif belum tinggi, namun ditopang oleh semangat kerja yang cukup tinggi sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di Kecamatan Pineleng.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata capaian dimensi keterampilan sebesar 66,7 % jauh lebih rendah dari rata-rata capaian profesionalisme aparatur (70,3 %) dan rata-rata capaian dimensi pengetahuan aparatur (70,1 %). Sementara itu, rata-rata capaian dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada Gambar 4, di mana rata-rata capaian dimensi keandalan (64,3 %) jauh lebih

rendah dari rata-rata capaian dimensi empati (70,3 %) dan dimensi ketanggapan (71,8 %).

Hasil analisis data tersebut di atas menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelaksanaan dimensi keandalan, ketanggapan dan empati, maka dibutuhkan penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang tugas pelayanan publik, khususnya berkaitan optimalisasi pelaksanaan dimensi-dimensi pelayanan publik itu sendiri.

Hasil analisis data Secara empiris, kontribusi profesionalisme aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik, diperoleh sebesar 78,2%. Hal ini bermakna bahwa meningkatnya kualitas pelayanan publik, khususnya di Kantor Kecamatan Pineleng, sebesar 78,2% turut ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor profesionalisme aparatur pemerintah, sementara sisanya sebesar 21,8% ditentukan oleh faktor lainnya.

Hasil analisis regresi sederhana menghasilkan persamaan regresi $\hat{Y} = 19,180 + 0,979X$. Hal ini berarti bahwa naik-turunnya kualitas pelayanan publik karena profesionalisme aparat dapat diprediksikan melalui persamaan regresi tersebut. Dengan mensubstitusikan skor empirik tertinggi variabel profesionalisme

aparatur pemerintah (X) ke dalam persamaan regresi/prediksi di atas, diperoleh $\hat{Y} = 19,180 + 0,979(64) = 81,80$. Ternyata jika profesionalisme aparatur pemerintah ditingkatkan hingga mencapai 64 skor, maka kualitas pelayanan publik akan naik dari skor rata-rata sebesar 70,8 (70,8%) menjadi 81,80 atau $\pm 81,8\%$ dari kriteria yang ditentukan untuk kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, akan semakin baik dan meningkat pula kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa (publik).

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data, maka dapatlah ditarik beberapa kesimpulan, antara lain :

1. Setelah dilakukan identifikasi variabel-variabel penelitian, maka diketahui bahwa distribusi jawaban rata-rata berada pada kategori sedang atau menengah. Sementara itu, kondisi kualitas pelayanan publik yang dipersepsikan oleh responden masyarakat pengguna jasa layanan juga berada pada kategori sedang, namun relatif belum memuaskan.

2. profesionalisme aparatur pemerintah mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan publik serta berhubungan secara kontributif. Artinya bahwa meningkat atau menurunnya kualitas pelayanan publik turut ditentukan oleh profesionalisme yang dimiliki aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

2. Saran-saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka profesionalisme aparatur pemerintah, baik ditingkat desa maupun kecamatan perlu ditingkatkan, terutama berkaitan dengan dimensi pengetahuan dan keterampilan. Hal ini dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan fungsional yang langsung berkaitan dengan tugas dibidang pelayanan publik.
2. Selain itu, untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik, maka dimensi-dimensi keandalan, ketanggapan dan empati yang terindikasi masih rendah perlu ditingkatkan melalui latihan kerja dan pembimbingan langsung ditempat kerja. Hal ini dapat dilakukan melalui kerjasama dengan

lembaga-lembaga pengembangan SDM yang berkompentens.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, 2003, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Henry, Nicholas, 1995, *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Publik*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kristiadi, J.B., 1998, *Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan*”, Pembangunan Administrasi di Indonesia, LP3ES, Jakarta.
- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Ndraha, T, 2003, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Pamudji, S., 1994, ”Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Widyapraja No.19 Tahun III, IIP, Jakarta.
- Rasyid, M. R., 1997a, *Kualitas Profesional Pamong Praja yang Responsif Terhadap Globalisasi*, Makalah Seminar Kepemimpinan Pamong Praja, 20 Maret 1997, IIP, Jakarta
- Siagian, Sondang P., 2000, *Administrasi Pembangunan*, Bumi Aksara, Jakarta.