

**PENGARUH PROFESIONALISME APARAT BIROKRASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN  
KABUPATEN MINAHASA SELATAN**

**TASYA AGUITA TAWAANG  
FLORENCE D. J. LENGKONG  
VERY Y. LONDA**

***Abstract:* Improving the quality of public services needed by Civil Servants and Freelance Workers not only in terms of quantity, but also requires the ability of professionalism that is directly proportional to the demands of the community. Human resource development in the ranks of government (public organizations) needs to be directed at improving professional skills accompanied by a spirit of service to the public (community). Professionalism of bureaucracy and public services is becoming an increasingly strategic policy issue, because it is included as one of the factors that become criteria to achieve the smoothness of the goals of an organization or agency. This uses quantitative descriptive methods and data collection techniques using questionnaires given forty respondents. The results of the validity and reliability tests show each question is valid and reliable. The results of this study indicate that when the Civil Service Police Unit increases professionalism (height) will encourage improvement quality of public services. .**

**Keywords : Professionalism, Public Service Quality**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi politik. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur bahwa Satpol PP dibentuk untuk menegakkan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Ketentuan Pasal 256 ayat (7) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dimaksud mengamanatkan pengaturan lebih lanjut

mengenai Satpol PP diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Satpol PP sebagai perangkat daerah, mempunyai peran yang sangat strategis dalam memperkuat otonomi daerah dan pelayanan publik di daerah. Untuk menjamin terlaksananya tugas Satpol PP dalam penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman serta perlindungan masyarakat perlu dilakukan peningkatan, baik dari sisi kelembagaan maupun sumber daya manusia. Selain itu, keberadaan Satpol PP dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah diharapkan dapat membantu adanya kepastian hukum dan memperlancar proses pembangunan di daerah. Peraturan Pemerintah ini mengatur mengenai pembentukan dan organisasi, tugas, fungsi, dan wewenang, sumber daya manusia, kewajiban Pemerintah Daerah, koordinasi, pembinaan, pengawasan, penghargaan, dan pelaporan serta pengaturan kualifikasi PPNS untuk pejabat pimpinan tinggi pratama Satpol PP.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 56791) pasal 256 ayat (7) mengamanatkan pengaturan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dengan Peraturan Pemerintah.

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.

Memasuki era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh Pemerintah khususnya Pemerintah Daerah adalah bagaimana menampilkan aparat yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan dalam menjalankan tugas serta fungsinya juga memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Citra buruk mengenai pelayanan publik telah menjadi anekdot di dalam masyarakat, karena pelayanan yang diberikan cenderung tidak memuaskan dan sangat rumit. Persepsi tersebut muncul, karena para pelayan pada sektor publik bekerja dalam kerangka institusi

dan hukum yang kaku, menghalangi efisiensi dan kemampuan merespon tuntutan publik, sehingga birokrasi publik bersikap terlalu formal dan bergantung pada peraturan tertulis.

Aparatur yang dibutuhkan saat ini, aparat yang memiliki karakteristik kerja yang unggul, mampu beradaptasi terhadap situasi dan kondisi yang menuntut kemampuan diri dan kualitas kerja yang diharapkan untuk mandiri menuju mengembangkan dirinya agar dapat bekerja secara profesionalisme birokrasi yang handal dan terpercaya. Berkaitan dengan profesionalisme birokrasi Harits (2006: 6) menyatakan bahwa: Profesionalisme birokrasi yang andal dimaksud aparat atau pegawai yang bekerja pada setiap unit pelayanan pemerintahan dalam berbagai level, memiliki keahlian dan keterampilan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan tertentu dalam melaksanakan pekerjaannya dan memiliki tanggungjawab moral atau etika profesi dalam memberikan pelayanan kepada publik dan lingkungannya sebagai bagian dari kewajiban kebijakannya. Pemahaman di atas menunjukkan bahwa birokrasi publik yang andal mempunyai daya kritis, tepat dan cepat dalam menangani pekerjaan serta berorientasi pada aturan yang dipakai dalam menangani berbagai masalah dengan menempatkan orang-orang sesuai dengan keahlian, sehingga setiap posisi penting dipegang oleh orang-orang yang menganut paham profesionalisme yang berbasis pada kinerja individu, kelompok dan organisasi untuk menciptakan kinerja.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Rasyid (1998:17-18) yang menyatakan bahwa “agak sulit diingkari bahwa peningkatan kualitas profesionalisme para birokrat merupakan suatu keharusan. Yang perlu dijaga adalah eksesnya yang bisa merugikan masyarakat, seperti lahirnya sikap arogansi dari para birokrat akibat kepercayaan diri yang berlebihan.

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 aparat 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. Ketidakpuasan ini disebabkan karena rendahnya kemampuan para aparatur birokrasi atau kurangnya profesionalisme aparatur birokrasi dalam merespon tuntutan dan aspirasi masyarakat.

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.

Kondisi ini terjadi pula pada birokrasi pelayanan publik di Kabupaten Minahasa Selatan, dimana masyarakat akan berhadapan langsung lewat pengurusan berbagai kebutuhan layanan dengan birokrasi yang berbelit-belit, lamban serta sifat dari aparat itu sendiri tidak mencerminkan sikap yang profesional, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat akan nilai pelayanan yang diberikan aparatur birokrasi. Bertitik tolak pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas, masalah yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan hubungan antara profesionalisme aparatur birokrasi dan kualitas pelayanan publik atau pelayanan terhadap masyarakat di Kabupaten Minahasa Selatan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **KONSEP PROFESIONALISME**

Profesionalisme berasal dari bahasa Anglosaxon yang mengandung pengertian kecakapan, keahlian dan disiplin. Profesionalisme mengandung juga pengertian menjalankan suatu profesi untuk keuntungan atau sumber penghidupan. Kamus Webster Amerika menegaskan bahwa profesionalisme adalah suatu tingkah laku, suatu tujuan atau rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya (Anoraga, 2009) Profesionalisme sangat mencerminkan sikap

seorang terhadap pekerjaan maupun jenis pekerjaannya/profesinya.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme merupakan sebuah sikap kerja profesional yang tiada lain adalah perilaku karyawan yang mengacu pada kecakapan, keahlian, dan disiplin dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi yang mendasari tindakan atau aktifitas seseorang yang merupakan sikap dalam menekuni pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya yang dikuasai dengan melaksanakan aturan-aturan kode etik profesi yang berlaku dalam hubungannya dengan masyarakat untuk menghasilkan kerja yang terbaik.

### **DIMENSI PROFESIONALISME**

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 :

#### 1. Kreatifitas (Creativity)

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi.

#### 2. Inovasi (Innovation)

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya.

#### 3. Responsifitas (Responsivness).

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

### **KONSEP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (conformance quality). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau

jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

Menelusuri arti pelayanan publik atau umum tadi terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik atau umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan publik atau umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (*Moenir, 2001:6*).

Di dalam ensiklopedi administrasi (*1982:273*) pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik. Dalam hal ini organisasi yang dimaksud adalah birokrasi publik, yang memiliki orientasi pada pelayanan. Orientasi pada pelayanan menunjukkan pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

## **DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Zeithaml et. al. (2010:2) guna melihat kualitas pelayanan memiliki dimensi - dimensi yang dapat dijadikan indikator pengukuran, yaitu: reliability, responsiveness, assurance (yang mencakup competence, courtesy, credibility, dan security), empathy (yang mencakup access, communication dan understanding the customer), serta tangible.

Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah:

### **1. Tangibles (Bukti Langsung)**

Kualitas pelayanan berupa komputerisasi fisik perkantoran, sarana administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Meliputi penampilan petugas/aparatur melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan

pelayanan, kemudahan dalam dalam kedisiplinan pelayanan, proses petugas/aparatur pelayanan.

### **2. Realibility (kehandalan)**

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan dalam melakukan pelayanan yang terpercaya. Menurut Lovelock, reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period. Artinya, keandalan adalah kemampuan organisasi untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten.

### **3. Responsiveness (ketanggapan)**

Sikap memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Assurance (jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

### **4. Empathy (Empati)**

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

## **METODE PENELITIAN JENIS PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2001) metode penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi dan jenis data. Sesuai dengan fokus penelitian yaitu Profesionalisme dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Minahasa Selatan, maka penelitian ini lebih memungkinkan apabila tingkat eksplanasi menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan penelitian kuantitatif.

## **VARIABEL PENELITIAN**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:38). Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih penulis yaitu Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja, maka penulis mengelompokkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini

menjadi variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

#### 1. Variabel bebas (independent variable)

Variabel bebas (X) variable ini sering disebut sebagai variable stimulus, predictor, abecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). (Sugiyono, 2016 :39). Dalam penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah profesionalisme aparat.

#### 2. Variabel Terikat (Dependent variable)

Variabel terikat adalah variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas (Sugiyono, 2016 : 39). Dalam penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah kualitas pelayanan publik.

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian terdiri dari satu variabel Bebas atau independent Variable dan satu variabel terikat/variabel tergantung atau dependent variabel. Variabel bebas adalah Profesionalisme aparat, sementara variabel terikat adalah kualitas pelayanan publik. Adapun definisi konseptual tersebut terdiri dari:

1. Profesionalisme pegawai 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.
2. Pelayanan Publik adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi/birokrasi pelayanan Publik yang dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan.

### DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional variabel dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting guna menghindari penyimpangan atau kesalah pahaman pada saat pengumpulan data. Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari

variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Secara konkrit kedua konsep atau variabel tersebut dijabarkan kedalam komponen dan indikatornya sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 1.

Variabel (X)

Profesionalisme Aparat

Profesionalisme Aparat adalah diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Siagian (2000: 198)

Dimensi dan indikator Profesionalisme Aparat sebagai berikut :

1. Dimensi Kreatifitas dengan indikator :
  - a. Kemampuan Menghadapi hambatan.
  - b. Kemampuan menciptakan ide-ide baru.
2. Dimensi Inovatif dengan indikator :
  - a. Keinginan mengembangkan cara-cara baru pelanggan.
  - b. Kemampuan mengembangkan memadukan aturan dengan keinginan pelanggan.
3. Dimensi Responsivitas dengan indikator :
  - a. Kemampuan mengantisipasi aspirasi baru.
  - b. Kemampuan mengenali kebutuhan prioritas.

Kualitas Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Zeithaml et. al. (2010:2)

1. Dimensi Tangibles (Bukti Langsung) dengan indikator :
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
  - b. Kedisiplinan petugas /aparatur dalam melakukan pelayanan.
2. Dimensi Reliability (Kehandalan) dengan indikator :
  - a. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
  - b. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan fasilitas atau alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) dengan indikator :
  - a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapat pelayanan.
  - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

4. Dimensi Assurance (Jaminan) dengan indikator :
  - a. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - b. Petugas dapat dipercaya dalam melayani masyarakat.
5. Dimensi Empathy (Empati) dengan indikator :
  - a. Mendahulukan kepentingan masyarakat.
  - b. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

## TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti atau skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert dan bentuknya kuisisioner (Sugiyono, 2003 : 86).

Pengisian kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang dilakukan untuk mengukur jawaban responden dengan nilai sebagai berikut:

- a. Diberi skor 5, dengan kategori Sangat Setuju (SS)
- b. Diberi skor 4, dengan kategori Setuju (S)
- c. Diberi skor 3, dengan katagori Cukup Setuju (CS)
- d. Diberi skor 2, dengan katagori Tidak Setuju(TS)
- e. Diberi skor 1, dengan katagori Sangat Tidak Setuju (STS)

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari stakeholders yang terkait, sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

1. Wawancara. Wawancara dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian, juga untuk merespon berbagai pendapat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.
2. Kuisisioner. Kuisisioner atau daftar pertanyaan penelitian digunakan untuk menjangkau data/informasi yang tidak dapat dijangkau melalui wawancara langsung. Dokumentasi. Dokumen adalah setiap bahan yang tertulis

atau film yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau record maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu (Moleong,1999). Data-data sekunder ini diperoleh dari berbagai sumber yang terkait.

3. Observasi. Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik pada hasil temuan.

## POPULASI DAN SAMPEL

Populasi merupakan gabungan seluruh elemen, yang memiliki serangkaian karakteristik serupa, yang mencakup semesta untuk kepentingan masalah riset pemasaran (Malhotra, 2014:366).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karakteristik yang berkaitan dengan profesionalisme aparat birokrasi dan kualitas pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan yang berjumlah sebanyak 179.

Sampel adalah sub kelompok elemen populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam studi atau bagian kecil dari populasi (Malhotra, 2014:366). Karakteristik sampel yang dianggap cocok dalam penelitian ini adalah yang bekerja di Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan yang di ambil sampel sebanyak 40. Penetapan 40 sampel disesuaikan dengan kondisi yang terjadi pada saat ini dalam sarana pandemic Covid-19 bahwa peneliti dapat menjangkau sampai dengan jumlah tersebut diatas dan melebihi reverensi minimal sampel sebagaimana tabel Isaac dan Michael.

## TEKNIK ANALISA DATA

1. Analisis Korelasi Product Momen

Teknik analisis ini digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Rumus korelasi *product moment* yaitu (Singarimbun dan Efendi, 2006) :

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

Keterangan :

r = koefisien korelasi

Y = skor Variabel Kualitas Pelayanan Publik

X = skor Variabel Profesionalisme aparat birokrasi

n = banyaknya sampel

## 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier Sederhana dilakukan oleh peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan) nilainya (Sugiyono, 2005 : 210). Dengan persamaan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + \beta X$$

Keterangan :

$\hat{Y}$  = nilai variabel dependen yang diprediksi.

a = nilai konstanta.

b = Koefisien regresi yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y.

X = Variabel independent.

## 3. Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap dependen (Kuncoro, 2001 : 108). Nilai  $r^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam mendekati variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN ANALISIS DESKRIPTIF

Menurut data diketahui bahwa Perempuan berjumlah 28 orang (70%). Laki-laki berjumlah 12 orang (30%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Minahasa Selatan adalah Perempuan. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir dapat diketahui tingkat pendidikan mayoritas respondennya adalah yang tamat SMA/SMK yaitu sebanyak 28 orang (70%). dan kemudian diikuti jumlah responden yang S1 sebanyak 11 orang (27,5%) dan selanjutnya adalah DIII sebanyak 1 orang (2,5%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dapat diketahui kelompok usia 21-30 tahun sebanyak 20 orang (50%). Kemudian kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 5 orang (12,5%). Dan yang terakhir

kelompok 41-50 tahun sebanyak 15 orang (37,5%).

Pengujian validitas pada table diatas menggunakan SPSS 25, dengan kolerasi atau menghubungkan masing-masing skor dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Nilai rTabel dapat dilihat pada table r statistic atau yang disebut dengan N=40 pada level if signifikan 5% atau 0,05 dan Nilai rTabel sebesar 0,304.

Berdasarkan hasil yang diperoleh menggunakan SPSS 25.00 nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid atau data ini dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Berdasarkan olahan data, berikut adalah hasil dari uji reabilitas variabel Profesionalisme Aparat (X) dan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y).

### 1. Analisis Korelasi Pearson Product Moment

Analisis korelasi pearson produk moment digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel terikat. *Correlation* menggambarkan hubungan antara variabel X dan variabel Y dalam melakukan analisis korelasi pearson inidibantu dengan SPSS versi 25.0 dengan hasil output sebagai berikut :

Hipotesis:

Ho : Profesionalisme Aparat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Ha : Profesionalisme Aparat tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kriteria pengambilan keputusan

Jika Nilai Sig > 0,05 maka Ho di terima

Jika Nilai Sig < 0,05 maka Ho di tolak

Hasil nilai signifikannya adalah 0,053 yaitu kurang dari 0,05 (0,002<0,05) maka Ho ditolak sehingga kesimpulannya profesionalisme aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil yang diperoleh nilai cronbach alpha variabel (X) Profesionalisme Aparat 0,632 dan nilai cronbach alpha variabel (Y) Kualitas Pelayanan Publik 0,873 dimana hasil tersebut lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme aparat dan kualitas pelayanan publik sudah reliable atau diterima sebagai bahan data dipeneltian ini.

Berdasarkan hasil olahan data yang didapat melalui SPSS berikut adalah hasil dari

analisis regresi linier sederhana antara variabel Profesionalisme Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Persamaan regresinya dapat ditulis:

$$\hat{Y} = a + \beta X$$

$$\text{Kualitas Pelayanan Publik} = 31,708 + 0,488 X$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa nilai  $a$ = kostanta sebesar 31,708 jika  $X$  tetap / tidak berubah maka  $Y$  hanya sebesar 31,708.  $b$ = koefisien regresi Jika  $X$  bertambah satu skala maka  $Y$  akan meningkat sebesar 0,488 skala, dan jika  $X$  bertambah 100 skala maka akan diikuti oleh peningkatan  $Y$  sebesar 48,8 skala. Yang artinya Profesionalisme Aparat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Minahasa Selatan.

Naik-turunnya (meningkatnya) kualitas pelayanan publik memperoleh nilai  $R$  square 0,095 atau 9,5% dipengaruhi oleh profesionalisme aparat sedangkan sisanya 90,5% dipengaruhi oleh factor lain.

Berdasarkan tabel diatas maka koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,308 atau sebesar 3,8% dimana termasuk pada kategori rendah sehingga terdapat hubungan yang rendah antara profesionalisme aparat terhadap kualitas pelayanan pada Satpol PP Kabupaten Minahasa Selatan.

## PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh profesionalisme aparat terhadap kualitas pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Minahasa Selatan. Variabel pengaruh profesionalisme memiliki 6 (enam) indikator yaitu kemampuan dalam menghadapi hambatan, kemampuan dalam menciptakan ide-ide baru, keinginan mengembangkan cara-cara baru kepada masyarakat, kemampuan mengembangkan memadukan aturan dengan keinginan masyarakat, kemampuan mengantisipasi aspirasi baru, kemampuan mengenali kemampuan prioritas.

Variabel kualitas pelayanan publik memiliki 10 (sepuluh) indikator untuk mengukur yaitu penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam

menggunakan fasilitas atau alat dalam proses pelayanan, merespon setiap masyarakat yang ingin mendapat pelayanan, semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas/aparatur dapat dipercayai dalam melayani masyarakat, mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas/aparatur melayani dan menghargai masyarakat.

Permasalahan yang ingin dijawab yaitu untuk mengetahui apakah profesionalisme aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Minahasa Selatan. Penulis mengambil penelitian ini karena penulis melihat dari referensi penelitian terdahulu yang ketika dilihat memiliki permasalahan yang sama seperti pada penelitian Meliani Mokoagow, Martha Ogotan, Very Londa (2018) permasalahan tersebut yaitu kualitas pelayanan masih buruk, dikarenakan akuntabilitas dirasakan masih kurang dalam meningkatkan kualitas layanan yang dapat dilihat dari prosedur kerja dan pada evaluasi implementasi kebijakan. Begitu juga dengan penelitian Elza Langingi, Masje Pangkey, Very Londa (2018) Penelitian ini dilatori oleh permasalahan yang ada pada pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik yang masih belum memberikan kontribusi secara optimal. Adanya faktor yang mempengaruhi kompensasi antara lain kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan. Hampir sama juga dengan penelitian Citra Maharani Sitepu, Florence D. J Lengkong, Very Londa (2018) Penelitian ini dilatarbelakangi pada masalah tata kerja dan pelaksanaan yang diberikan masih nampak fenomena yang menunjukkan semangat kerja dan disiplin yang rendah dari para aparatur atau pegawai yang diidinkasikan oleh perilaku kerja yang kurang gairah dalam melaksanakan pekerjaan, kurang antusias dalam menyelesaikan pekerjaan, pulang sebelum waktu operasional kerja selesai sehingga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan. Dilihat dalam penelitian terdahulu dan melihat kondisi di Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan bahwa pelayanan publik tersebut masih kurang baik dikarenakan rendahnya tingkat profesionalisme yang ada.

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh profesionalisme aparat terhadap

kualitas pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Minahasa Selatan dengan menggunakan SPSS versi 25. Berdasarkan hasil olahan data yaitu hasil validasi variable (X) Pengaruh Profesionalisme Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas pada table dengan menggunakan SPSS 25, dengan kolerasi atau menghubungkan masing-masing skor dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Nilai rTabel dapat dilihat pada table r statistic atau yang disebut dengan N=40 pada level if signifikan 5% atau 0,05 dan Nilai rTabel sebesar 0,304. Berdasarkan hasil yang diperoleh nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid.

Selain harus valid, instrument juga harus memenuhi standar reliabilitas. Suatu instrument dikatakan reliabilitas jika dapat dipercaya untuk mengumpulkan data penelitian. Dengan kata lain, data diperoleh konsisten atau stabil, Arikunto (2006:78). Reliabilitas adalah alat uji yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pada penelitian ini uji realibilitas menggunakan teknik *alphacroanbach*. Jika nilai *croanbach alpha* lebih besar dari 0,60 maka kuisisioner dinyatakan reliabel. Berdasarkan olahan data, hasil dari uji reabilitas variabel Profesionalisme Aparat (X) dan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y). Analisis Korelasi Pearson Product Moment, Teknik analisis ini digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). *Correlation* menggambarkan hubungan antara variabel X dan variabel Y. Rumus korelasi *product moment* yaitu menurut Singarimbun dan Efendi, 2006. analisis korelasi pearson ini dibantu dengan SPSS versi 25.0 dengan hasil output sebagai berikut hasil nilai signifikannya adalah 0,053 yaitu kurang dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak sehingga Hipotesisnya profesionalisme aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil yang diperoleh nilai cronbach alpha variabel (X) Profesionalisme

Aparat 0,632 dan nilai cronbach alpha variabel (Y) Kualitas Pelayanan Publik 0,873 dimana hasil tersebut lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme aparat dan kualitas pelayanan publik sudah reliable atau diterima.

Analisis regresi linier Sederhana dilakukan oleh untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan) nilainya (Sugiyono, 2005 : 210). Dengan persamaan sebagai berikut :  $\hat{Y} = a + \beta X$ . Berdasarkan hasil olahan data yang didapat melalui SPSS berikut adalah hasil dari analisis regresi linier sederhana antara variabel Profesionalisme Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Kualitas Pelayanan Publik =  $31,708 + 0,488 X$  dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai a= konstanta sebesar 31,708 jika X tetap / tidak berubah maka Y hanya sebesar 31,708. b= koefisien regresi Jika X bertambah satu skala maka Y akan meningkat sebesar 0,488 skala, dan jika X bertambah 100 skala maka akan diikuti oleh peningkatan Y sebesar 48,8 skala. Yang artinya Profesionalisme Aparat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Minahasa Selatan.

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap dependen (Kuncoro, 2001 : 108). Nilai  $r^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam mendekati variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Naik-turunnya (meningkatnya) kualitas pelayanan publik memperoleh nilai R square 0,095 atau 9,5% dipengaruhi oleh profesionalisme aparat sedangkan sisanya 90,5% dipengaruhi oleh factor lain. Koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,308 atau sebesar 3,8% dimana termasuk pada kategori rendah sehingga terdapat hubungan yang rendah antara profesionalisme aparat terhadap kualitas pelayanan pada Satpol PP Kabupaten Minahasa Selatan.

## **PENUTUP KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kesimpulannya sebagai berikut :

1. Profesionalisme aparat birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Minahasa Selatan, yang berarti variabel profesionalisme aparat birokrasi merupakan faktor yang determinan/penentu terhadap kualitas pelayanan publik. Semakin baik tingkat profesionalisme aparat birokrasi maka akan semakin baik pula tingkat kualitas pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Minahasa Selatan.
2. Indikator yang paling mempengaruhi profesionalisme aparat birokrasi adalah indikator kemampuan mengenali kemampuan prioritas dengan hasil data statistik menunjukkan nilai total correlation/r hitung 0,729 dimana nilai r hitung keduanya punya nilai paling tinggi dibanding indikator lainnya.

## **SARAN**

Mengacu pada hasil dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja untuk lebih meningkatkan pengawasan terhadap pegawai ketika melaksanakan tugas dan agar menjadi teladan dalam tutur kata.
2. Setiap pegawai yang memiliki kualitas kerja yang baik diharapkan diberikan tunjangan khusus.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basri, S. 2011. *Pengantar Ilmu Politik*. Yogyakarta: Inside Book Center
- Dwiyanto, A. 2002. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Eugene, D, P dan Robert, S, H. 2000. *Dari Amoral Sampai Birokrasi Humanisme*. Jakarta : Prestasi Pustakarya.

*dan Ekonomi*. Yogyakarta: AMP YKPN

Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan

- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Rasyid, M. R., 1998. *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone
- Setiawan, A. 1998. *Perilaku Birokrasi Dalam Pengaruh Paham Kekuasaan Jawa*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Setiono, B, 2002. *Jaring Birokrasi : Tinjauan Dari Aspek Politik Dan Administrasi*. Bekasi : Gugus Press.
- Sondang, S. 1982. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Universitas Gadjah Mada, 1982. *Ensiklopedi Administrasi : Pelayanan Publik*. Jakarta : Gunung Agung.
- Waluyo, R. 1984. *Peranan Birokrasi Dalam Pembangunan*. Ujung Pandang: Hasil Diskusi Panel PERSADI Cabang Sulawesi Selatan
- Waworuntu, B. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Widjaja, W.A, 1999. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

## **Sumber Lain**

- Mokoagow, M, Ogotan, M dan Londa, V. 2018. *Pengaruh Akuntabilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Manado*. E-Journal Unsrat. Vol 4, No 52.
- Langingi, E, Pangkey, M dan Londa, V. 2018. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara*. E-journal Unsrat. Vol 4, No. 60
- Sitepu, M, C, Lengkong, F, D, J dan Londa, V. 2018. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Manado*. E-Journal Unsrat. Vol 4, No. 51