
PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT OPERASIONAL PT. CAHAYA SAKTI TANGERANG

Desman Sitinjak,¹Jeprianus Bani²
Program Studi Manajemen
STIE Triguna Tangerang
Jl. K.H.M. M. Dahlan, Tangerang, Banten, Indonesia
desman_sitinjak@stie-triguna.ac.id¹, jeprianus_bani@stie-triguna.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Mataram dan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor PT. Cahaya Sakti Tangerang Masalah dalam penelitian ini adalah (a) sejauh manakah pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram dan (b) sejauh manakah kualitas pelayanan publik pada kantor PT. Cahaya Sakti Tangerang Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode simak dengan teknik angket, metode cakap (wawancara) dengan melakukan tanya jawab lisan, dan metode dokumentasi dengan mencatat peristiwa yang sudah berlalu. Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data melalui kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan baku. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel performance, akuntabilitas aparatur, loyalitas pegawai, dan kemampuan aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram 94,3% sesuai dengan nilai koefisien determinasinya dan (2) setiap variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena berdasarkan hasil uji parsial nilai terhitung lebih besar daripada nilai tabel serta nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

Kata kunci : Profesionalisme, kualitas dan pelayanan publik

ABSTRACT

This study aims to measure the influence of professionalism of employees on the quality of public services at the State Prosecutor Mataram and to determine the quality of public services at the Office of the State Prosecutor Mataram. the problems in this study are (a) how far the influence of professionalism of the employee on the quality of public service at the Mataram District Attorney office and (b) the extent to which the quality of public service at the Mataram District Attorney office. The method used in this research is the method of referring to the questionnaire technique, the method of ably (interview) by conducting oral questioning, and documentation method by recording events that have passed. Data in this research is obtained from primary data and secondary data. data collection through a questionnaire containing standard statements. The results of this study can be concluded that (1) there is influence of significant effect simultaneously variables performance, accountability apparatus, employee loyalty, and apparatus ability to the quality of public service at State Attorney office of Mataram 94,3% according to coefficient of determination value and (2) each variable has a significant effect on the quality of public services because based on the partial test results the value is calculated greater than the value of the table and the significance value is smaller than 0.05.

Keywords: Professionalism, quality and public service.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah di Indonesia, khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana kemudian dapat menampilkan aparatur pemerintah yang sifatnya profesional, memiliki etos kerja dengan kategori tinggi, keunggulan secara kompetitif, kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas kerja dan fungsinya, dan memenuhi aspirasi masyarakat agar 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 harus secara optimal guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat..

Tumpuan dan harapan seperti pernyataan di atas itu lebih tertuju pada pegawai atau aparatur pemerintah daerah dengan mengingat bahwa mereka merupakan wakil dari pemerintah pusat yang berfungsi untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan roda pemerintahan yang baik, maka pemerintah dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional guna untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat (Almasdi, 2000: 99).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan, serta terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Sinambela, 2006).

Namun, berbagai tuntutan itu tidaklah akan terbentuk secara otomatis. Banyak langkah yang mesti direncanakan, dilakukan, dan dinilai secara sistematis dan konsisten. Dalam konteks ini, penataan sumber daya aparatur menjadi hal yang sangat penting dilakukan. Terlebih lagi di era otonomi daerah seperti sekarang. Penataan sumber daya aparatur yang profesional dalam manajemen otonomi daerah harus diprioritaskan, karena reformasi di bidang administrasi pemerintahan mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi.

Dengan adanya semangat otonomi daerah, pemerintah pusat telah mengeluarkan berbagai peraturan Perundang-undangan dalam rangka desentralisasi kepegawaian, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 3 ayat 1 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2000 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2000 tentang Formasi Pegawai Negeri Sipil.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Struktural.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan

Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.

9. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi Pegawai Negeri Sipil.

Sejalan dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undangan desentralisasi bidang kepegawaian kepada daerah otonom tersebut diatas, maka unit pengelola sumber daya aparatur sudah selayaknya ditangani oleh sebuah lembaga teknis daerah berbentuk badan atau kantor. Selama ini daerah otonom hanya memiliki kewenangan terbatas dalam pengelolaan sumber daya aparatur, antara lain menyangkut usulan kenaikan pangkat, usulan mutasi, usulan pengisian jabatan kerja dan usulan pemberhentian, sedangkan keputusan terakhir tetap berada di tangan Pemerintah Pusat. Keberadaan Peraturan Pemerintah tersebut pemberian kewenangan dalam bidang kepegawaian perlu diimbangi dengan penataan manajemen dan kelembagaan yang mengelola sumber daya aparatur. Untuk memberi landasan yang kuat bagi pelaksanaan desentralisasi kepegawaian tersebut, diperlukan adanya pengaturan kebijakan manajemen Pegawai Negeri Sipil secara nasional tentang norma, standar, dan prosedur yang sama dan bersifat nasional dalam setiap unsur manajemen kepegawaian. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah merupakan Perangkat Pemerintah Daerah yang berwenang melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja pegawai dalam rangka menunjang tugas pokok Gubernur, Bupati/Walikota. Kelancaran pelaksanaan tugas organisasi ini sangat tergantung pada kesempurnaan dari pegawai yang berada didalamnya yang mampu bekerja secara profesional, efektif dan efisien guna meningkatkan kelancaran roda pemerintahan.

Kejaksanaan Negeri Mataram sebagai lembaga penegak hukum melaksanakan peran dan fungsinya secara terus menerus melakukan pembenahan dan perubahan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik dan kinerja yang bersinergi dengan berbagai subsistem secara komprehensif, dalam rangka mewujudkan lembaga Kejaksanaan yang bersih dan berwibawa sehingga mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat khususnya di Kota Mataram.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengambil suatu permasalahan yang terjadi di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), khususnya di Kota Mataram, terkait permasalahan yang menyangkut kualitas pelayanan publik pada kantor PT. Cahaya Sakti Tangerang Selama ini masyarakat beranggapan bahwa kantor Kejaksanaan Negeri Mataram belum memberikan tuntutan dalam memberikan pelayanan yang baik. Kondisi ini diketahui dari beberapa indikator, seperti masih adanya perlakuan diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, rendahnya kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja, serta kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat. Berdasarkan uraian singkat di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Kejaksanaan Negeri Mataram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kasus Hukum)”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Sejauh manakah pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksanaan Negeri Mataram?
2. Sejauh manakah kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksanaan Negeri Mataram?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Cahaya Sakti Tangerang
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor PT. Cahaya Sakti Tangerang

3. Manfaat Penelitian

1. Akademis

Secara akademis, penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan Administrasi Publik, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap profesionalisme kerja.

2. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan penjelasan kepada masyarakat tentang profesionalisme kerja pegawai Kejaksaan Negeri Mataram terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Praktis

Secara praktis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran bagi Kejaksaan Negeri Mataram mengenai pentingnya profesionalisme dalam

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pelayanan Publik

1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut AG. Subarsono dalam (Agus Dwiyanto, 2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dan selanjutnya menurut

Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2. Asas-asas dan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam bukunya konsep Reinventing Government dan Banishing Bureaucracy (2008: 20-28) Asas-asas pelayanan publik, antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan sertiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan

dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.

- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus di upayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
- d. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan peruaturan perundang-undangan yang berlaku.

Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika telematika.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3. **Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah :

1. Struktur organisasi
Struktur organisasi dapat diartikan sebagai suatu hubungan

karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno 1997) pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti, lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah desentralisasi atau didesentralisasi. Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwes dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi. Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1994). Hal ini akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berkaitan dengan struktur organisasi dapat disimpulkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ini adalah:

- a. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi
 - b. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi
 - c. Tingkat hubungan antara atasan dengan bawahan
2. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut Moerdiono (1988) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari presiden republik Indonesia. Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan-peraturan pemerintah.

Aparat negara atau aparatur pemerintah, diharapkan mempunyai kemampuan baik

berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handayani, 1986). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan skill atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999). Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

- a. Tingkat pendidikan aparat
 - b. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
 - c. Kemampuan melakukan kerja sama
 - d. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi
 - e. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
 - f. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
 - g. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik
 - h. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan
 - i. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
3. Sistem Pelayanan

Definisi dari kata sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981). Kaitannya dengan sistem pelayanan yang perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Beberapa indikator sistem pelayanan yang menjadi faktor menentukan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik adalah : pertama, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan; kedua, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; ketiga, perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas

pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Kenampakan fisik (tangible) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah

sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.

2. Reliabilitas (reliability) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
3. Responsivitas (responsiveness) yaitu daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
4. Kompetensi (competence) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
5. Kesopanan (courtesy) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
6. Kredibilitas (credibility) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
7. Keamanan (security) apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
8. Akses (akses) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
9. Komunikasi (communication) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.
10. Pengertian (understanding the customer) mencakup pertanggung jawaban terhadap publik, mekanisme pertanggung jawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggung jawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

2.1.2 Profesionalisme Kerja

1. Definisi Profesionalisme

Menurut Soedijarto (1990:57) mendefinisikan profesionalisme sebagai perangkat atribut-atribut yang diperlukan guna menunjang suatu tugas agar sesuai dengan standar kerja yang diinginkan. Sedangkan menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah di pahami dan diikuti oleh pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka dapat di simpulkan bahwa profesionalisme atau *professionalism* merupakan kata keterangan yang secara garis besar menunjuk kepada sifat profesi (tingkatannya). Di dalam profesionalisme itu terdapat keterampilan, penilaian yang baik, dan perilaku sopan yang diharapkan dari seseorang yang dilatih untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Di sinilah orang-orang yang profesional akan sangat berbeda dengan orang-orang yang tidak profesional meskipun dalam pekerjaan yang sama atau bekerja dalam suatu ruang yang sama.

Ciri-ciri Profesionalisme

1. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang dapat dijadikan sebagai rujukan yang baik. Seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi akan selalu berusaha mewujudkan dirinya sesuai dengan piawai yang telah ditetapkan. Ia akan mengidentifikasi dirinya kepada seseorang yang dipandang memiliki piawai tersebut. Yang dimaksud dengan “piawai ideal” ialah suatu perangkat perilaku yang dipandang paling sempurna dan dijadikan sebagai rujukan.
2. Berusaha meningkatkan dan memelihara perilaku profesionalnya melalui perwujudan perilaku profesional. Profesionalisme yang tinggi ditunjukkan oleh besarnya keinginan untuk selalu meningkatkan dan memelihara citra profesion melalui perwujudan perilaku profesional. Perwujudannya dilakukan melalui berbagai cara misalnya penampilan, cara percakapan, penggunaan bahasa, sikap tubuh badan, sikap hidup harian, hubungan dengan individu lainnya.
3. Keinginan untuk senantiasa mengejar berbagai kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilannya.
4. Mengejar kualiti dan cita-cita dalam profesi.

Profesionalisme ditandai dengan rasa bangga akan profesi yang dipegangnya. Dalam hal ini diharapkan agar seseorang itu memiliki rasa bangga dan percaya diri akan profesinya.

3. Faktor Yang Mendukung Sikap Profesionalisme Kerja

Faktor-Faktor yang mendukung sikap Profesionalisme kerja dalam Royen (2007:13) adalah :

1. Performance

Performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaannya, penampilan kerja. Menurut Gibson performance atau kehandalan serta prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi yang dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari :

- a. Kuantitas kerja
- b. Kualitas Kerja
- c. Pengetahuan Tentang Pekerjaan
- d. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan.

2. Akuntabilitas Aparatur

Akuntabilitas merupakan kebijakan strategis. Hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Akuntabilitas juga merupakan kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- b. Menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dan sesuai dengan peraturan.
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, hasil dan manfaat yang diperoleh.
- e. Jujur, objektif, transparan dan inovatif.

3. Loyalitas Pegawai

Loyalitas aparatur yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami dalam Royen adalah kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan sekerja, berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

4. Kemampuan Aparatur / Pegawai

Menurut Thoah, kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya. Adapun aspek-aspek profesionalisme menurut Oemar Hamalik dalam Royen (2007 :7) dapat menambah pemahaman terhadap profesionalisme yaitu :

- a. Aspek potensial
Setiap tenaga kerja tentunya memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang dapat dikembangkan dan terus berkembang
- b. Aspek profesionalisme
Setiap pegawai memiliki keahlian yang berbeda dari orang lain tergantung bidangnya masing-masing. Hal ini menyebabkan seseorang terus meningkatkan keahliannya agar bisa bekerja lebih handal.
- c. Aspek fungsional
Para pegawai melaksanakan pekerjaannya yang didasarkan pada hasil tepat guna, artinya bekerja sesuai tugas dan fungsinya.
- d. Aspek operasional
Setiap pegawai dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan

prosedur pelaksanaan kerja yang ditekuninya.

- e. Aspek personal
Setiap pegawai harus memiliki sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya.
- f. Aspek produktifitas
Setiap pegawai harus memiliki motif kerja dan prestasi baik kualitas maupun kuantitas.

4. Usaha-Usaha Pengembangan Profesionalisme Kerja

Dalam rangka mengembangkan profesionalisme kerja, tentu saja diperlukan proses pendidikan, pelatihan dan pembelajaran bagi para pegawai. Berdasarkan kategori pegawai, pelatihan dapat berupa program orientasi pegawai baru, pelatihan umum secara ekstensif, pelatihan jobspesifik, praktik standar secara bertahap, pelatihan peralatan dan prosedur operasi.

Adapun cara pengembangan profesionalisme kerja dapat dilaksanakan dengan kegiatan-kegiatan berikut ini :

1. Menyelenggarakan kegiatan penataran dan pelatihan terhadap para pekerja yang dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan.
2. Memberikan kesempatan kepada para pekerja untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat lebih tinggi.
3. Mengirim atau menyekolahkan para pekerja pilihan keluar negeri.
4. Menyelenggarakan kegiatan seminar, loka karya atau *workshop* yang berkaitan dengan peningkatan kualitas tenaga kerja.
5. Menyediakan fasilitas dan bantuan dana kepada para pekerja yang berprestasi untuk BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif atau sebab-akibat (kausal). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2013:37).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor PT. Cahaya Sakti Tangerang

3.2 Klasifikasi dan Identifikasi Variabel

Berdasarkan identifikasi di atas, maka variabel-variabel tersebut dapat diklasifikasikan menjadi 2, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent variable*)
Adalah variabel yang tidak di pengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebasnya adalah Performance ($X_{1.1}$), Akuntabilitas Aparatur ($X_{1.2}$), Loyalitas Pegawai ($X_{1.3}$), dan Kemampuan Aparatur Pegawai ($X_{1.4}$)
2. Variabel Terikat (*Dependen variable*)
Adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam hal ini yang menjadi variabel terikatnya adalah Pelayanan Publik (Y).

Identifikasi Variabel

Berdasarkan pada perumusan masalah dan perumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka variabel-variabel yang akan dianalisis adalah sebagai berikut:

3. Performance ($X_{1.1}$)
Performance dapat diartikan sebagai Prestasi Kerja, Pelaksanaan Kerja, dan Penampilan Kerja. Menurut Gibson performance atau kehandalan serta prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi yang dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari :

- a. Kuantitas kerja
 - b. Kualitas Kerja
 - c. Pengetahuan Tentang Pekerjaan
 - d. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan
4. Akuntabilitas Aparatur ($X_{1.2}$)
- Akuntabilitas merupakan kebijakan startegis, hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Akuntabilitas juga merupakan kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :
- a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
 - b. Menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dan sesuai dengan peraturan.
 - c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yangtelah ditetapkan.
 - d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaatyang diperoleh.
 - e. Jujur, objektif, transparan dan inovatif.
5. Loyalitas Pegawai ($X_{1.3}$)
- Loyalitas aparatur yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami dalam Royen adalah kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan sekerja,berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.
6. Kemampuan Aparatur Pegawai ($X_{1.4}$)
- Menurut Thoha, kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya. Adapun aspek-aspek profesionalisme menurut Oemar Hamalik dalam Royen (2007 :7) dapat menambah pemahaman terhadap profesionalisme yaitu :
- a. Aspek potensial
Setiap tenaga kerja tentunya memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang dapat dikembangkan dan terus berkembang
 - b. Aspek profesionalisme
Setiap pegawai memiliki keahlian yang berbeda dari orang lain tergantung bidangnya masing-masing. Hal ini menyebabkan seseorang terus meningkatkan keahliannya agar bisa bekerja lebih handal.
 - c. Aspek fungsional
Para pegawai melaksanakan pekerjaannya yang didasarkan pada hasil tepat guna, artinya bekerja sesuai tugas dan fungsinya.
 - d. Aspek operasional
Setiap pegawai dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kerja yang ditekuninya.
 - e. Aspek personal
Setiap pegawai harus memiliki sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya.
 - f. Aspek produktifitas
Setiap pegawai harus memiliki motif kerja dan prestasi baik kualitas maupun kuantitas.
7. Pelayanan Publik (Y)
- Mahmudin (2007:213) menjelaskan “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3.3 Prosedur Analisis Data

3.7.1 Skala Pengukuran

Pengukuran dan pengkategorian variabel dilakukan dengan alat bantu kuesioner. Setiap variabel yang diteliti dapat diukur dengan menggunakan skor yang mengacu pada penggunaan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2012:93). Setiap item dalam kuesioner yang diukur dengan Skala *likert* terdiri dari 5 alternatif jawaban, yaitu:

- Sangat setuju diberikan skor 5
- Setuju diberikan skor 4
- Netral diberikan skor 3
- Tidak setuju diberikan skor 2
- Sangat tidak setuju diberikan skor 1

Nilai rata-rata masing-masing responden, baik untuk instrumen

Pengawasan Pimpinan dan Kompensasi Finansial serta Disiplin kerja dari karyawan dapat dikelompokkan dalam kelas interval dengan jumlah kelas = 5, interval kelas dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

Pada penelitian ini memiliki interval kelas sebesar 0,8 sehingga dapat dibuat kelas dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel Kategori Jawaban Skala Likert

No	Interval	Performance X _{1.1}	Akuntabilitas Aperatur X _{1.2}	Loyalitas Pegawai X _{1.3}	Kemampuan Aperatur Pegawai X _{1.4}	Pelayanan Publik Y
1	4,2 - 5,0	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat Tinggi	Sangat sesuai	Sangat Tinggi
2	3,4 - < 4,2	Sesuai	Sesuai	Tinggi	Sesuai	Tinggi
3	2,6 - < 3,4	Cukup sesuai	Cukup sesuai	Sedang	Cukup sesuai	Sedang
4	1,8 - < 2,6	Tidak sesuai	Tidak sesuai	Rendah	Tidak sesuai	Rendah
5	1,0 - < 1,8	Sangat Tidak sesuai	Sangat Tidak sesuai	Sangat Rendah	Sangat Tidak sesuai	Sangat Rendah

3.4 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau keaslian suatu instrument (Arikunto,1998). Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan dapat mengungkapkan data variabel yang teliti secara tetap.

Uji validitas dimaksudkan untuk menyatakan sejauh mana data yang tertampung pada suatu kuesioner akan mengukur apa yang akan diukur. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Arikunto,1998:160).

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

Perhitungan nilai t dengan menggunakan rumus:

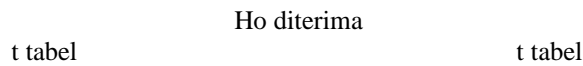
$$t \text{ hitung} = \frac{b - \beta}{Sb}$$

Keterangan:

b = koefisien regresi

β = koefisien regresi parameter standar deviasi =

a. Menentukan daerah penerimaan dan penolakan H_0



Kriterianya adalah :

- H_0 diterima jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$
- H_0 ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

b. Menarik kesimpulan

- H_0 diterima apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
- H_0 ditolak apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

2. Uji Hipotesis 3

Pengujian diatas untuk membuktikan hipotesis pertama dan kedua, sedangkan untuk membuktikan hipotesis ketiga dibuktikan dengan melihat nilai t hitung dari masing-masing variabel bebas. Variabel bebas dengan nilai t hitung paling besar merupakan variabel bebas yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat.

Dalam mengukur pengaruh paling dominan variabel independen terhadap variabel dependen digunakan nilai koefisien determinasi parsial (r^2). Nilai koefisien determinasi parsial yang paling besar menunjukkan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat menggambarkan besarnya kontribusi pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam hal ini nilai R^2 dapat menggambarkan besarnya kontribusi pengaruh pengawasan pimpinan dan kompensasi finansial terhadap Disiplin kerja karyawan pada Kantor PT. Cahaya Sakti Tangerang Pengolahan data akan dilakukan dengan penerapan aplikasi SPSS 16 for windows.

