
PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT OPERASIONAL PT. MEGA PILAR MAS

Abdul Muiz,¹Borisman Zega²

Program Studi Manajemen

STIE Triguna Tangerang

Jl. K.H.M. M. Dahlan, Tangerang, Banten, Indonesia

abdulmuiz@stie-triguna.ac.id¹, borizman_zega@stie-triguna.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik di Kantor Kabupaten Tangerang dan menganalisis pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas. Jenis penelitian ini ialah penelitian asosiatif. Definisi operasional dari profesionalisme kerja pegawai adalah perlakuan yang sama (equality), keadilan (equity), kesetiaan (loyalty) dan tanggungjawab (accountability), sedangkan pelayanan publik menggunakan indikator yaitu bukti nyata (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsive), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 44 orang responden yang merupakan masyarakat dari wilayah Kabupaten Tangerang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan diantaranya observasi, dokumentasi dan kuesioner. Alat pengukur data menggunakan skala likert. Dan analisis data yang digunakan adalah regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas dengan koefisien korelasi sebesar 0,71 serta t hitung $6,53 \geq t$ tabel 2,018. Melalui analisis regresi sederhana diperoleh hasil koefisien regresi profesionalisme kerja pegawai sebesar 0,499 yang artinya setiap perubahan pada profesionalisme kerja pegawai maka pelayanan publik pun akan mengalami perubahan sebesar 0,499. Berdasarkan hasil perhitungan dengan uji f diperoleh f hitung $42,72 \geq f$ tabel 4,07. Artinya bahwa penelitian menerima H1 terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas.

Kata kunci : profesionalisme kerja, kualitas pelayanan, PT. Mega Pilar Mas

ABSTRACT

This research aims to measure the relationship between employee work professionalism and public services at the Tangerang Regency Office and analyze the influence of employee work professionalism on services at the PT Operational Unit. Mega Pilar Mas. This type of research is associative research. The operational definition of employee work professionalism is equal treatment (equality), fairness, loyalty and accountability, while public services use indicators, namely tangible evidence, reliability, responsiveness.), assurance, and empathy. The sample in this study consisted of 44 respondents who were people from the Tangerang Regency area. The data collection techniques used are library research and field research including observation, documentation and questionnaires. The data measuring tool uses a Likert scale. And the data analysis used is simple regression. The results of the research show that employee work professionalism has a strong and significant relationship with service at the Operational Unit of PT. Mega Pilar Mas with a correlation coefficient of 0.71 and t count $6.53 \geq t$ table 2.018. Through simple regression analysis, the regression coefficient for employee work professionalism was obtained at 0.499, which means that for every change in employee work professionalism, public services will also experience a change of 0.499. Based on the results of calculations using the f test, the calculated f is $42.72 \geq f$ table 4.07. This means that the research accepts H1, there is an influence between employee work professionalism and service at the PT Operational Unit. Mega Pilar Mas.

Keywords: work professionalism, service quality, PT. Mega Pilar Mas

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan Kecamatan yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional.

Profesionalisme kerja pegawai atau aparatur sangat dibutuhkan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi publik, karena dengan profesionalisme kerja yang baik tujuan dari organisasi akan mudah tercapai serta kualitas pelayanan publik akan terpenuhi. Sebagaimana dikemukakan oleh Tjokrowinoto (dalam Tangkilisan, 2007:226) profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi. Berdasarkan teori tersebut peneliti memberikan asumsi awal terhadap kedua variabel bahwa profesionalisme kerja pegawai mempengaruhi kondisi pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi dari organisasi untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Profesionalisme menunjuk pada pengetahuan dan kemampuan/keahlian pegawai pada Kantor Kabupaten Tangerang yang bekerja secara maksimal sesuai dengan kemampuannya sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

Mengingat profesionalisme kerja pegawai sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalisme kerjanya. Dari pengamatan sementara yang dilakukan peneliti terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai Kantor Kabupaten Tangerang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kabupaten Tangerang".

1.2. Rumusan Masalah

- a. Apakah terdapat hubungan antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik di Kantor Kabupaten Tangerang ?
- b. Apakah terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kabupaten Tangerang ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik di Kantor Kabupaten Tangerang .
2. Untuk mengetahui besaran pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kabupaten Tangerang

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

- a. Pengertian Administrasi
 1. New Public Management (NPM), merupakan suatu paradigma alternatif yang menggeser model administrasi publik tradisional menjadi administrasi publik yang efektif, efisien serta lebih mengakomodasi pasar. Penerapan New Public Management (NPM) dapat dipandang sebagai bentuk modernisasi atau reformasi manajemen dan administrasi publik yang mendorong demokrasi.
 2. New Public Service (NPS), sebuah pemerintahan atau institusi pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokratis: adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel.

3. Good governance, mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (society). Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.
 4. Manajemen Pelayanan Publik, Menurut Ratminto (2005:4) manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.
- b. Profesionalisme Kerja Pegawai
- Profesionalisme sangat mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaan maupun jenis pekerjaannya atau profesinya. Soetjipto (dalam Sedarmayanti, 2012:180) menyatakan bahwa profesi adalah jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian dan etika khusus serta standar layanan. Tjokrowinoto (dalam Tangkilisan, 2007:226) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja yang tinggi.
- c. Karakteristik Profesionalisme
- Menurut Martin Jr (dalam Kurniawan, 2005:75) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan good governance, adalah:
1. Perlakuan yang Sama (Equality) Perlakuan yang sama adalah persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil dan tidak memihak atau pilih kasih.
 2. Keadilan (Equity)
Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama. Bangsa Indonesia adalah negara yang pluralistik yang terdiri dari beranekaragam suku bangsa, budaya, etnik, bahasa, agama, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, kemampuan finansial, dan sebagainya.
 3. Kesetiaan (*Loyalty*)
Kesetiaan pada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan, dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan lainnya.
 4. Tanggungjawab (*Accountability*)
Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggungjawab atas apapun yang ia kerjakan. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya.
- d. Pelayanan Publik
- Pelayanan Publik Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Mahmudin (2007:213) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
- e. Jenis-jenis Pelayanan Publik
- Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif
 Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB (Izin Mendirikan Bangunan), pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran dan akte kematian).

 2. Pelayanan Barang
 Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada kosumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.

 3. Pelayanan Jasa
 Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.
- f. Dimensi Pelayanan Publik
- Menurut Zeithami (dalam Pasolong, 2013:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu:
1. *Tangibles*:
 kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana perkantoran dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberi oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) komputerisasi administrasi, serta penampilan pegawainya.
 2. *Reliability*:
 kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi.
 3. *Responsive*:
 kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
 4. *Assurance*:
 kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
 5. *Empathy*:
 yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya melakukan komunikasi yang baik kepada masyarakat dan memahami keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- g. Hipotesis

1. $H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kabupaten Tangerang .
2. $H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kabupaten Tangerang .

2.2. Definisi Konseptual

- a. Profesionalisme kerja merupakan keahlian dan kemampuan dalam melaksanakan tugas secara efektif dan efisien sesuai dengan tugas pokok masing-masing pegawai dengan mengacu kepada visi dan misi organisasi.
- b. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian ini, maka jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, dan diukur menurut eksplanasinya merupakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif/hubungan merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014:11).

3.2. Definisi Operasional

- a. Variabel (X) :
Profesionalisme kerja Pegawai diukur melalui indikator sebagai berikut:
 1. Perlakuan yang sama (*Equality*)
 2. Keadilan (*Equity*)
 3. Kesetiaan (*Loyalty*)
 4. Tanggungjawab (*Accountability*)
- b. Variabel (Y) : Pelayanan Publik
Pelayanan publik diukur melalui indikator sebagai berikut:
 1. Bukti Nyata (*Tangibles*)
 2. Keandalan (*Reliability*)
 3. Daya Tanggap (*Responsive*)
 4. Jaminan (*Assurance*)
 5. Empati (*Empathy*)

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga yang tinggal di wilayah Kabupaten Tangerang yang berjumlah 8.794 jiwa yang terbagi dalam 13 desa. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah sampling insidental. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Yamane (dalam Rahmat, 2013:134) dengan taraf kesalahan 15% sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

d^2 = presisi atau tingkat kesalahan yang ditetapkan

$$n = \frac{N}{\frac{N \cdot d^2 + 1}{8794}}$$

$$n = \frac{8794}{\frac{8794(0,15)^2 + 1}{8794}}$$

$$n = \frac{8794}{\frac{8794(0,0225) + 1}{8794}}$$

$$n = \frac{197,865 + 1}{8794}$$

$$n = \frac{198,865}{8794}$$

$$n = 44$$

3.4. Teknik Pengumpulan

Data Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa teknik yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Teknik pengumpulan data primer, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian, melalui cara:
 1. Observasi, yaitu kegiatan mengamati langsung obyek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian.
 2. Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban yang tersedia kepada responden.
- b. Teknik pengumpulan data sekunder, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melalui cara:
 1. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.
 2. Dokumentasi, adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data. Dokumen dapat berupa tulisan dan gambar.

3.5. Alat Pengukur

Data Pengukuran merupakan angka-angka suatu variabel. Pengukuran menjadi penting karena dengan pengukuranlah suatu penelitian akan menghasilkan gambaran yang lebih teliti mengenai gejala yang timbul. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014:107).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

- a. Selalu/sangat baik/sangat bertanggungjawab/sangat cepat Skor (5)
- b. Sering/baik/bertanggungjawab/cepat Skor (4)
- c. Kadang-kadang/cukup baik/cukup bertanggungjawab/cukup cepat Skor (3)
- d. Hampir tidak pernah/kurang baik/kurang bertanggungjawab/kurang cepat Skor (2)
- e. Tidak pernah/tidak baik/tidak bertanggungjawab/tidak cepat Skor (1)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Data

Analisis Korelasi Product Moment Untuk menjawab pertanyaan penelitian untuk hubungan antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas dapat dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut:

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

$$r = \frac{(44.94935) - (2133)(1952)}{\sqrt{[(44.104017) - (2133)^2][(44.86902) - (1952)^2]}}$$

$$r = \frac{4177140 - 4163616}{\sqrt{(4576748 - 4549689)(3823688 - 3810304)}}$$

$$r = \frac{13524}{\sqrt{(27059)(13384)}}$$

$$r = \frac{13524}{(164,49)(115,68)}$$

$$r = \frac{13524}{19028,2032}$$

$$r = 0,71$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus di atas maka diperoleh koefisien korelasi $r = 0,71$ artinya bila dibandingkan dengan tabel 3.3 pedoman untuk koefisien korelasi yaitu antara 0,60 – 0,799 yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014:214) maka termasuk dalam kategori tingkat hubungan yang kuat antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas.

4.2. Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y maka digunakan rumus $Y = a + bx$.

1) Uji Statistik

Rumus :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \quad (\text{Sugiyono, 2014:238})$$

$$a = \frac{(1952)(104017) - (2133)(94935)}{(44)(104017) - (2133)^2}$$

$$a = \frac{203041184 - 202496355}{4576748 - 4549689}$$

$$a = \frac{544829}{27059}$$

$$a = 20,134$$

Setelah nilai a sudah diketahui kemudian dilanjutkan dengan mencari nilai b, dengan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \quad (\text{Sugiyono, 2014:239})$$

$$b = \frac{(44)(94935) - (2133)(1952)}{(44)(104017) - (2133)^2}$$

$$b = \frac{4177140 - 4163616}{4576748 - 4549689}$$

$$b = \frac{13524}{27059}$$

$$b = 0,499$$

Jadi persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 20,134 + 0,499x$$

$$Y = 20,134 + 0,499x$$

Keterangan:

a = 20,134 adalah suatu konstanta yang mempengaruhi pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas tanpa dipengaruhi oleh perubahan nilai profesionalisme kerja pegawai.

b = 0,499 adalah koefisien regresi yang mempengaruhi pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas, artinya bahwa setiap perubahan pada profesionalisme kerja pegawai maka pelayanan publik akan mengalami perubahan sebesar 0,499.

4.3. Analisis Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi

Koefisien penentu (determinasi) bertujuan untuk mengetahui presentase pengaruh dari variabel profesionalisme kerja pegawai (X) terhadap variabel pelayanan publik (Y).

$$\text{Rumus: } KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

KP = Koefisien Penentu

r^2 = Koefisien Korelasi

$$KP = r^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,712 \times 100\%$$

$$KP = 0,5041 \times 100\%$$

$$KP = 50,41\%$$

Dari perhitungan rumus tersebut diperoleh hasil sebesar 0,5041. Dengan demikian maka pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik adalah sebesar 50,41%. Dengan kata lain, pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas sebesar 50,41% dipengaruhi oleh profesionalisme kerja pegawai, sisanya sebesar 49,59% dipengaruhi oleh di luar variabel profesionalisme kerja pegawai.

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa dengan menggunakan analisis korelasi product moment, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,71 artinya bila dibandingkan dengan tabel 3.3 pedoman untuk koefisien korelasi yaitu antara 0,60 – 0,799 yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014:214) maka termasuk dalam kategori tingkat hubungan yang kuat antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas. Berdasarkan hasil perhitungan dengan uji t diperoleh t hitung $6,53 \geq t$ tabel 2,018. Artinya bahwa penelitian ini menolak H_0 tidak ada korelasi antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik, dan menerima H_1 artinya terdapat hubungan antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas. Dengan kata lain pegawai yang memiliki kemampuan/keandalan dan tanggungjawab pada pekerjaannya cenderung akan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas.
2. Melalui analisis regresi sederhana diperoleh hasil koefisien regresi profesionalisme kerja pegawai sebesar 0,499 yang artinya setiap perubahan pada profesionalisme kerja pegawai maka pelayanan publik pun akan mengalami perubahan sebesar 0,499. Berdasarkan hasil perhitungan dengan uji f diperoleh f hitung $42,72 \geq f$ tabel 4,07. Artinya bahwa penelitian ini menolak H_0 tidak terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik, dan menerima H_1 artinya terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas. Perubahan pada variabel profesionalisme kerja pegawai tersebut mempunyai pengaruh positif atau searah terhadap perubahan pelayanan publik. Dengan kata lain, jika profesionalisme kerja pegawai meningkat maka kualitas pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas akan meningkat, begitupun sebaliknya apabila variabel profesionalisme kerja pegawai

menurun maka kualitas pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas juga akan menurun.

3. Melalui analisis koefisien determinasi, profesionalisme kerja pegawai mempunyai pengaruh sebesar 50,41% terhadap pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas. Hal ini mengisyaratkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kauro juga dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabel profesionalisme kerja pegawai yang besarnya 49,59%.

5.1. Saran

Beberapa saran yang dapat dikemukakan sebagai pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan masih kurang cepat. Oleh karena itu diharapkan pegawai untuk lebih fokus pada penyelesaian pelayanan yang diminta oleh masyarakat, agar sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa jumlah pegawai honorer jauh lebih banyak daripada pegawai tetap. Oleh karena itu diharapkan agar jumlah pegawai disesuaikan dengan jumlah bidang tugas atau bidang pekerjaan yang ada pada Kantor Kabupaten Tangerang sehingga dapat memaksimalkan sarana dan prasarana kantor yang tersedia.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pegawai kurang memberikan sikap yang ramah kepada masyarakat. Oleh karena itu diharapkan agar pegawai lebih memperhatikan sikap sopan dan ramah kepada masyarakat minimal dengan memberikan senyuman, dan bertutur kata yang lembut.
4. Perlu adanya penelitian lanjutan mengenai pelayanan Pada Unit Operasional PT. Mega Pilar Mas tentunya dengan menambahkan variabel-variabel bebas lainnya di luar variabel profesionalisme kerja pegawai. Hal ini ditujukan untuk melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Kabupaten Tangerang. Dengan demikian berdasarkan faktor-faktor tersebut diharapkan dapat ditemukan strategi-strategi lain yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kabupaten Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gunawan, Muhammad Ali. 2013. Statistik untuk Penelitian Pendidikan. Yogyakarta: Parama Publishing
- Hasan, Iqbal. 2006. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. 2005. Tranformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahmudin. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Makmur. 2013. Teori Manajemen Stratejik dalam Pemerintahan dan Pembangunan. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moenir, A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Noor, Juliansyah. 2011. Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Goup
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rahmat. 2013. Statistika Penelitian. Bandung: CV Pustaka Setia
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pusataka Belajar
- Santosa, Pandji. 2009. Administrasi Publik. Bandung: PT Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2012. Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik”. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian. 2004. Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. Efektifitas Implementasi Otonomi Daerah. Jakarta: Citra Utama.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. ManajemenPublik. Jakarta : PT Grasindo.