

HUBUNGAN PROFESIONALISME APARATUR TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BATURAJA TIMUR KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TAHUN 2023

Atikah Aprilia¹, Yahnu Wiguno Sanyoto, S.I.P., M.I.P², Herni Ramayanti.S.Sos, M.S.i³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja
Jl. Ratu Penghulu Nomor 02301, Telepon/Fax (0735) 326122 Karang Sari Baturaja – 32115 OKU – Sumatera Selatan
E-mail: atikahaprilial@gmail.com¹, yahnoe@yahoo.com², herniramayanti70@gmail.com³

ABSTRAK

Pelayanan publik yang terjadi di kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu masih berbelit-belit, lambat dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Berbagai Patologi birokrasi ini akan mencerminkan kurangnya profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya serta menunjukkan semakin buruknya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik, sehingga hal ini menjadi alasan penulis untuk memilih kantor ini sebagai objek penelitian. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian asosiatif dengan menggunakan analisa kuantitatif. Analisis secara deskriptif menunjukkan bahwa profesionalisme pada Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2023 berada dalam kategori Cukup baik, sedangkan kualitas pelayanan berada dalam kategori Baik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hubungan profesionalisme dengan kualitas pelayanan yaitu nilai R sebesar 0,515. Ini berarti bahwa hubungan antara profesionalisme dengan kualitas pelayanan adalah positif. Hubungan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 26,5% sedangkan sisanya sebesar 73,5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal itu dilihat dari uji t. Dimana t-hitung (5,942) > t-tabel (1,98447). Guna meningkatkan profesionalisme dapat memberikan pelatihan kerja bagi pegawai maupun petugas pelayanan. Hal ini dimaksudkan bahwa dengan adanya pemberian seminar dan pelatihan akan meningkatkan dan menambah pengetahuan dan kemampuan yang lebih sehingga tercipta profesionalisme yang lebih baik lagi.

Kata Kunci: Profesionalisme, Aparatur, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai Aparatur Sipil Negara dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja, yang mengabdikan pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja, yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan, atau diserahi tugas negara lainnya, dan di gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; serta mempererat persatuan dan kesatuan NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia). Pegawai Aparatur Sipil Negara juga berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme

Profesionalisme kerja pegawai di tentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut mengacu pada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya. Seorang pegawai atau aparatur sipil negara yang profesional adalah seseorang yang taat hukum, netral, rasional, demokratis, inovatif, mandiri, memiliki integritas tinggi, juga menjunjung etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 11 menyatakan bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bahwa pelayanan publik oleh kecamatan meliputi pelayanan bidang perizinan; dan pelayanan bidang non perizinan dengan maksud dan tujuan yaitu kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota dan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan ASN (Aparatur Sipil Negara) perlu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan dengan tidak mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri. Masyarakat mempunyai peran yang sangat penting dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan berita

acara forum konsultasi publik kelurahan dan desa se-Kecamatan Baturaja Timur yang dikeluarkan pada 6 Februari 2024, tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas adalah cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Aparatur profesional, yang memiliki atau dianggap memiliki keahlian, melakukan kegiatan, termasuk pelayanan publik, dan menggunakan keahliannya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas, lebih cepat, dan lebih bervariasi, yang semuanya membawa kepuasan bagi masyarakat yang dilayaninya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profesionalisme aparatur terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten OKU.

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian asosiatif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Dimana penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono mengatakan bahwa permasalahan asosiatif adalah suatu permasalahan penelitian yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih.

Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik Simple Random Sampling, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dari anggota populasi. Dari populasi yang ada, ukuran sampel minimum diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini dilakukan peneliti yang bertujuan untuk mengetahui hubungan profesionalisme aparatur (variabel X) terhadap pelayanan publik (variabel Y).

Profesionalisme Aparatur (variabel X)

1. Kompetensi aparatur
2. Loyalitas atau kesetiaan
3. Budaya Organisasi
4. Performansi (*Performance*)
5. Akuntabilitas (*Accountability*)

Pelayanan Publik (variabel Y)

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Keyakinan (*Confidance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Berwujud (*Tangible*)

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data nya menggunakan metode kusioner/angket yang selanjutnya dianalisis untuk menjawab hipotesis yang diajukan. Angket adalah kumpulan ari pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan disajikan dengan

uraian yang singkat dan jelas, dengan membandingkan teori, hasil temuan dan analisis. Hasil pengolahan data dapat ditampilkan dalam bentuk gambar atau tabel dengan diberi uraian singkat sebagai interpretasi gambar atau tabel yang digunakan. Keterangan tabel dan gambar perlu disebutkan dalam artikel ini. Misalkan seperti dilihat pada tabel 1. Hasil pembahasan harus fokus menjawab rumusan masalah yang telah disampaikan di bagian pendahuluan.

Hasil Penelitian

Langkah pertama yang dilakukan sebelum mencari hubungan profesionalisme aparatur terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Baturaja Timur, maka terlebih dahulu harus di uji validitas dan reliabilitas kusioner. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang baik dalam arti kenyataan (obyektif).

Hasil Uji Validitas

Uji validitas yang sudah dilakukan dengan proses SPSS 21 didapat nilai korelasi dengan mengambil tingkat signifikan 5% dari tabel *Produk Moment*, $df = n-2$ atau $31-2= 29$ maka r tabel adalah 0,355. Dalam penelitian ini, analisis validitas dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil uji validitas profesionalisme aparatur (variabel X) dan pelayanan publik (variabel Y)

Nomor Pernyataan	r Hasil	r Tabel	Keputusan
1	0.930	0.361	Valid
2	0.937	0.361	Valid
3	0.937	0.361	Valid
4	0.937	0.361	Valid
5	0.930	0.361	Valid
6	0.930	0.361	Valid
7	0.939	0.361	Valid
8	0.937	0.361	Valid
9	0.957	0.361	Valid
10	0.930	0.361	Valid

Nomor Pernyataan	r Hasil	r Tabel	Keputusan
1	0.859	0.361	Valid
2	0.904	0.361	Valid
3	0.852	0.361	Valid
4	0.736	0.361	Valid
5	0.904	0.361	Valid
6	0.752	0.361	Valid
7	0.904	0.361	Valid
8	0.752	0.361	Valid
9	0.752	0.361	Valid

10	0.852	0.361	Valid
----	-------	-------	-------

Pada tabel 1 dapat dilihat hasil perhitungan nilai r_{hitung} untuk profesionalisme aparatur (variabel X) yang didapatkan pada *Corrected item total correlation* (r_{hasil}) > r_{tabel} maka dengan demikian, keseluruhan butir pertanyaan pada variabel tersebut valid sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Kemudian, hasil hitung nilai r_{hitung} untuk pelayanan publik (variabel Y) yang nilai hitungnya menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan variabel pelayanan publik yang didapatkan pada *Corrected item total correlation* (r_{hasil}) > r_{tabel} maka dengan demikian, keseluruhan butir pertanyaan pada variabel tersebut valid sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Hasil uji reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas masing-masing variabel dalam penelitian ini digunakan *Cronbach Alpha*. Dalam penghitungan uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 21 dan berikut ini hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS versi 21 untuk masing-masing variabel.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas profesionalisme aparatur (variabel X) dan pelayanan publik (variabel Y)

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X	0,987	Reliabel
Y	0,961	Reliabel

Berdasarkan tabel 2. di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel Profesionalisme (X) sebesar 0,987 dan variabel (Y) Pelayanan Publik sebesar 0,961. Hal ini berarti bahwa kehandalan alat ukur dapat dipercaya karena nilai reliabilitas terletak pada tingkat reliabilitas yang sangat kuat sehingga dengan demikian, seluruh item pernyataan pada kuesioner penelitian ini dinyatakan reliabel.

Transformasi Data

Analisis yang dihitung berdasarkan hasil dari kuisisioner yang berasal dari jawaban reponden. Jawaban dari responden diberi skor atau nilai berdasarkan skala likert yang bedasarkan pendapat responden yaitu dengan skala sangat setuju, setuju, setuju, ragu-ragu dan sangat tidak setuju.¹ Data dari jawaban responden adalah bersifat ordinal, syarat untuk menggunakan analisis regresi adalah paling minimal dari data tersebut harus dinaikkan menjadi skala interval, melalui *Metode of Succesive Internal (MSI)*. Skala interval menentukan perbedaan, urutan dan kesamaan besaran perbedaan dalam interval, karena itu skala interval

lebih kuat dari skala nominal dan ordinal.

Dalam merubah data ordinal menjadi interval, penulis menggunakan bantuan program *Excel For Windows*. Hasil data dari data ordinal ke data interval dapat dilihat pada lampiran.

Kk

Koefisien Korelasi

Penggunaan koefisien korelasi ini dimaksudkan untuk melihat kuat lemah nya hubungan antara profesionalisme dan kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,956.

Tabel 3 Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std.Error of the estimate
1	.515 ^a	.265	.257	6,04576

Artinya hubungan antara profesionalisme dengan kualitas pelayanan adalah kuat dan positif. Kenaikan nilai kualitas pelayanan di akibatkan oleh kenaikan variabel profesionalisme.

Koefisien Determinasi

Setelah nilai R (koefisien korelasi) diketahui maka langkah selanjutnya adalah mencari R² (koefisien determinasi). Adapun kegunaan dari koefisien determinasi adalah untuk mengukur berapa besar sumbangan dari variabel X (profesionalisme) terhadap naik turunnya kualitas pelayanan (Y).

Tabel 4 Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std.Error of the estimate
1	.515 ^a	.265	.257	6,04576

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS nilai ini menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,265 berarti nilai ini menunjukkan bahwa sumbangan profesionalisme terhadap naik turunnya kualitas pelayanan adalah sebesar 26,5% sedangkan sisanya sebesar 73,5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh suatu organisasi birokrasi pemerintah tentu saja ditentukan oleh orang-orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, serta tinggi rendahnya beban kerja yang harus dipikul oleh jumlah pegawai yang ada tentu akan memberikan pengaruh terhadap hasil kerja yang dicapai. Pada Kecamatan Baturaja Timur, tingkat profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Kecamatan Baturaja Timur tentu akan menentukan hasil

kerja yang dicapai. Profesionalisme dapat diartikan ke dalam tiga unsur, yaitu tingkat pendidikan atau pengetahuan, kemampuan atau keterampilan, dan integritas seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil analisis profesionalisme pegawai pada Kantor Kecamatan Baturaja Timur berada pada taraf cukup baik hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden penelitian dimana responden yang memiliki tanggapan Sangat Setuju adalah 33 %, Setuju 46 %, Tidak Setuju 18 % dan Sangat Tidak Setuju 2,8 %. Tanggapan responden tentang pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Baturaja Timur berada pada taraf baik hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden penelitian dimana responden yang memiliki tanggapan sangat setuju/sangat baik ada 34%, kategori setuju/baik ada 45%, kategori tidak setuju sebanyak 18% dan kategori sangat tidak setuju/sangat tidak baik ada 3,8%.

Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,515. Artinya hubungan antara profesionalisme dengan kualitas pelayanan adalah kuat dan positif. Kenaikan nilai kualitas pelayanan diakibatkan oleh kenaikan variabel profesionalisme. Nilai R (koefisien korelasi) diketahui maka langkah selanjutnya adalah mencari R² (koefisien determinasi). Adapun kegunaan dari koefisien determinasi adalah untuk mengukur berapa besar sumbangan dari variabel X (profesionalisme) terhadap naik turunnya kualitas pelayanan (Y).Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS nilai ini menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,265 berarti nilai ini menunjukkan bahwa sumbangan profesionalisme terhadap naik turunnya kualitas pelayanan adalah sebesar 26,5% sedangkan sisanya sebesar 73,5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis secara parsial menggunakan kriteria uji t. Dari hasil analisis data SPSS diperoleh nilai t-hitung sebesar 5,942. Sedangkan untuk t-tabel dengan n = 100 dengan taraf nyata (α) = 0,05 adalah sebesar = 1,984467. Kriteria uji hipotesis adalah apabila t-hitung > t-tabel maka Ho ditolak dan Hi diterima dan apabila t-hitung < t-tabel maka Ho diterima dan Hi ditolak. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh bahwa Profesionalisme (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) diperoleh nilai signifikansi t-hitung sebesar 5,942 kemudian hasil tersebut dibandingkan dengan t-tabel pada signifikan $\alpha = 5\%/2 = 0,025$ dengan rumus (df = n-k-1) 100-1-1 = 98 diperoleh t-tabel 2.04523. Jadi t-hitung 5,942 > t-tabel 1,98447. Dengan demikian H₀ ditolak dan H₁ diterima, artinya profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa jika ingin meningkatkan kualitas pelayanan, harus memiliki profesionalisme yang baik karena profesionalisme mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

IV. Kesimpulan

Pada jurnal ini dikemukakan kesimpulan hasil dari penelitian yang merupakan hasil analisis mengenai hubungan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pelanggan di Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2023, dengan sebagai berikut :

1. Analisis secara deskriptif menunjukkan bahwa profesionalisme pada Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2023 berada dalam kategori Cukup baik, sedangkan kualitas pelayanan berada dalam kategori Baik.
2. Hubungan profesionalisme dengan kualitas pelayanan yaitu nilai R sebesar 0,515. Ini berarti bahwa hubungan antara profesionalisme dengan kualitas pelayanan adalah positif.
3. Hubungan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 26,5% sedangkan sisanya sebesar 73,5% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal itu dilihat dari uji t. Dimana $t\text{-hitung} (5,942) > t\text{-tabel} (1,98447)$

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Anggara, Sahya. 2018. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.

DEPDAGRI [Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia]. 2004. *Birokrasi di Indonesia*. Jakarta: PT Penebar Swadaya, edisi pertama terbit tahun.

John, W.Creswell. 2015. *Reserach Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kumorotomo, Wahyudi. 2012. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi, Magister Administrasi Publik (MAP)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kotler, Philip. 2019. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.

Kadarisman, Muh. 2018. *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Depok: Rajagrafindo Persada

Kurniawan, Agung. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan

Ahmad, Rijali. 2018. *Analisis Data Kualitatif*. Jurnal Alhadharah. Vol. 17 (33).

JURNAL

Damaiyanto, Dede, Aji Ratna Kusuma & Abdullah Karim. 2015. "Profesionalisme Aparatur dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Simpang Raya, Kecamatan Barong Tongkok, Kabupaten Kutai Barat" dalam *Jurnal Administrative Reform*, Vol.3, No.1

Faedlulloh, D. 2015. Kerja Dalam Kesetaraan: Studi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kontrak (PPPK) dalam Proyeksi Konfigurasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Indonesia. *Civil Service*, 9(2), 11–20.

Komara, E. 2019. Kompetensi Profesional Pegawai Asn (Aparatur Sipil Negara) Di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.17509/Mimbardik.V4i1.16971>

Komara, Endang. 2018. Kompetensi Profesional Pegawai ASN. <http://endangkomarasblog.blogspot.com/2018/11/kompetensi-profesional-pegawai-asn.html>.

PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Permendagri No.4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara