

---

## PENGARUH PEMBERDAYAAN PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, STUDI KASUS KANTOR KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN

Vera A Pasaribu<sup>1</sup> Sadrakh Valencius Sinaga<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen Prodi Adm. Publik Fisipol UHN

<sup>2</sup>Mahasiswa Prodi Adm. Publik UHN

[vera.pasaribu@uhn.ac.id](mailto:vera.pasaribu@uhn.ac.id)

**ABSTRAK** : Pelayanan publik merupakan salah satu produk aparatur pemerintah yang diberikan kepada masyarakat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Profesionalisme merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sehingga pegawai sebagai aparatur pemerintah harus bekerja secara profesional untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas

Penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan *explanatory survey* atau *descriptive survey*. yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Medan Tuntungan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai Kantor Kecamatan Medan Tuntungan yang berjumlah 47 orang. Mengingat jumlah populasi yang relative sedikit maka penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode total sampling, yakni mengambil seluruh populasi menjadi objek penelitian sebanyak 47 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang terdiri dari 30 item pertanyaan. Uji Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana dengan uji-t

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemberdayaan profesionalisme pegawai memberi pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini diindikasikan oleh nilai  $t_{hitung} X (10.126) > t_{tabel} (1.98)$  dan  $sig-p (0.001) < sig-\alpha (0.05)$ , Besarnya pengaruh pemberdayaan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 69.5%

**Kata kunci** : *pemberdayaan profesionalisme pegawai, kualitas pelayanan publik*

**ABSTRACT** : Public service is one product of the government apparatus provided to the general public. It is one of the main functions of governmental administration as a duty of the government apparatus. Professionalism is a factor that affects the quality of public services so that employees as government officials must work professionally to provide quality public services

It is a survey with survey explanatory or descriptive survey. which aims to analyze the influence of professionalism on the quality of service of Kantor Kecamatan Medan Tuntungan. The population of the study included all employees of Kantor Kecamatan Medan Tuntungan involving 47 persons. Given

---

the population is relatively less, the sampling of the study used a total sampling so that there are 47 samples. The instrument of the study was a questionnaire consisting of 30 items of questions. The hypothesis test used a simple linear regression analysis using t-test.

The result of the study shown that the empowerment of professionalism of employees exert significant influence on the quality of public services. It is indicated by the value  $t_{\text{count}} X (10\ 126) > t_{\text{table}} (1.98)$  and  $\text{sig-p} (0.001) < \text{sig-}\alpha (0:05)$ , empowering professionalism of employees amount of influence on the quality of public services as of 69.5%

***Kata Word : Professionalisme Empowerment of employees, quality of public service.***

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu produk aparatur pemerintah yang diberikan kepada masyarakat luas. Citra pelayanan publik yang baik bukanlah berdasarkan persepsi pihak yang memberi pelayanan melainkan berdasarkan sudut persepsi publik yang merupakan penilaian yang menyeluruh. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah tentunya akan mempengaruhi kepuasan publik

Pelayanan publik merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pembukaan UUD 1945 alinea keempat secara tegas mengungkapkan 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam Kepmenpan No. 81/93 dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/ BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kegiatan pelayanan publik pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hal yang melekat pada setiap orang baik secara pribadi ataupun kelompok yang dilakukan secara universal. Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 15/tahun 2014 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

Standar pelayanan publik menurut SK Menpan No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pentingnya pelayanan publik adalah untuk membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan maupun kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. “Sedangkan pelayanan publik (masyarakat) secara umum dapat diartikan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmayanty, 2010 : 85)

Profesionalisme merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sehingga pegawai sebagai aparatur pemerintah harus bekerja secara profesional untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Profesionalisme adalah sifat-sifat kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain sebagainya seperti yang sewajarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seorang professional. Profesionalisme yang tinggi ditunjukkan oleh besarnya keinginan untuk selalu meningkatkan dan memelihara citra pelayanan melalui perwujudan perilaku profesional. Perwujudannya dilakukan melalui berbagai-bagai cara misalnya penampilan, cara percakapan, penggunaan bahasa, sikap tubuh badan, sikap hidup harian, hubungan dengan individu lainnya.

Profesionalisme aparatur pemerintah sangat berpengaruh terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan bahwa pegawai pemerintah sebagai penentu, perencana, pelaksana, dan pengawas administrasi pemerintahan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pegawai sebagai aparatur pemerintah harus senantiasa memperhatikan kualitas sumber daya manusia sebagai “*tools of management*” sehingga benar-benar produktif. Sebaliknya, kurangnya profesionalisme aparatur dalam pengelolaan pelayanan publik mengakibatkan kurangnya kemauan untuk berpartisipasi dalam perencanaan pembangunan dan adanya rasa apatis masyarakat terhadap pemerintahan sehingga mengakibatkan masyarakat merasa kurang disertakan dalam proses pemerintahan.

Kenyataannya, profesionalisme pelayanan pemerintah di daerah masih belum maksimal, Untuk itu aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat perlu diberdayakan dan dibina guna melaksanakan kegiatan dan kebijaksanaan yang dibuat oleh pemerintah sebagai bagian dari program pembangunan nasional. Pegawai yang profesional sangat diperlukan agar mampu meningkatkan mutu, pengetahuan, keterampilan karena didorong dengan banyaknya tanggung jawab tugas pemerintah serta pengabdianya kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai.

Tetapi dalam kenyataannya, dalam berbagai kasus, pelayanan publik di Indonesia kurang memenuhi harapan publik antara lain karena masih ada beberapa hal permasalahan yang dihadapi yakni pertama, ketidakpastian pelayanan publik terutama dalam hal waktu. Kedua, diskriminasi pelayanan

---

publik menurut pertemanan, intansi, etnis agama. Ketiga, rentetan birokrasi, suap pungli menjadi dianggap wajar dan bisa diterima. Keempat, orientasi tidak pada pengguna tetapi pada kepentingan pelayanan untuk pejabat. Selama ini ada rahasia umum yang berkembang dalam tubuh birokrasi dan para penyelenggara pelayanan publik yakni; “kalau bisa dipersulit kenapa harus dipermudah” salah satunya juga dimotivasi oleh perilaku mencari keuntungan sesaat di kalangan aparatur pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik. Masih ada citra di kalangan petugas, bahwa yang membutuhkan sebenarnya adalah masyarakat bukan negara, sehingga yang perlu dilayani justru petugasnya.

Dalam situasi seperti sekarang ini, dimana aspirasi pelayanan warga cenderung menjadi semakin kompleks, sejalan dengan modernitas masyarakat yang semakin tinggi, maka manajemen pelayanan yang konvensional seperti yang berlaku sekarang tentu tidak mungkin lagi dipertahankan. Tuntutan masyarakat untuk berperan serta dalam proses penyelenggaraan pelayanan cenderung menjadi semakin tinggi. Ketidakmampuan sistem pelayanan dalam merespons dengan cepat dinamika masyarakat justru semakin mendorong keinginan warga dan stakeholders untuk ikut terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan kondisi seperti ini maka manajemen pelayanan yang konvensional yang mengabaikan keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan tidak dapat dipertahankan lagi.

Demikian juga halnya dengan pegawai Kantor Kecamatan Medan Tuntungan, pelayanan publik belum maksimal misalnya dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran, yang terkesan masih sangat lambat dan jauh dari memuaskan. Hal ini terjadi karena kurangnya profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan publik. Untuk itu, diperlukan pemberdayaan profesionalisme pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan prima yang memuaskan masyarakat khususnya di wilayah Kecamatan Medan Tuntungan. Terlebih lagi, Kecamatan Medan Tuntungan adalah salah satu kecamatan terluas di kota Medan dengan jumlah penduduk yang relatif besar sehingga profesionalisme aparatur pemerintah yang bertugas di Kantor Kecamatan Medan Tuntungan sangat menentukan kualitas pelayanan.

### **Profesionalisme**

Tjokrowinoto mendefinisikan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi. Menurut pendapat tersebut, kemampuan aparatur lebih diartikan sebagai kemampuan melihat peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu dengan mengacu kepada misi yang ingin dicapai, dan kemampuan dalam meningkatkan masyarakat untuk tumbuh dan berkembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang tidak terikat pada prosedur administrasi, bersifat fleksibel serta memiliki etos kerja yang tinggi.

Siagian (2001:163) menyatakan bahwa “profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas, sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat tersebut

---

memerlukan pengetahuan dan ketrampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrument pemutakhiran. Pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparat memungkinkannya untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Kemampuan dan keahlian yang terbentuk juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel

Pemberdayaan profesionalisme Pegawai Negeri Sipil adalah sesuai dengan prinsip pemanfaatan sumber daya manusia pegawai dimana “seluruh potensi apapun yang dimiliki pegawai diupayakan agar bermanfaat kepada semua pihak yang berkepentingan dengan pemanfaatan SDM pegawai itu. Tingkat kepuasan (satisfaksi) lebih penting dirasakan oleh pegawai sehingga mendorong pegawai untuk berprestasi makin tinggi sehingga semakin bermanfaat kepada organisasi tempatnya kerja dan pihak lain yang terkait dengan prestasi pegawai dan pelayanan organisasi kepada pihak-pihak tersebut (Buchari Zainun, 2003 : 42)

### **Pemberdayaan Profesionalisme**

Pemberdayaan menurut Narayan (2002:14-15), adalah perluasan aset-aset dan kemampuan masyarakat yang tidak berdaya (miskin) menegosiasikan dengan mempengaruhi, mengontrol serta mengendalikan tanggung jawab lembaga-lembaga memengaruhi kehidupannya. Keberhasilan pemberdayaan sangat dipengaruhi oleh keinginan dan kehendak. Hal ini bukan hanya dapat mengontrol perbuatan-perbuatan atau kemampuan-kemampuan lain. Kehendak dapat memutuskan atau menentukan suatu kegiatan atau pekerjaan yang akan dilakukan, tetapi kehendak tidak dapat melaksanakan pekerjaan atau kegiatan. Kehendak hanyalah berlandaskan pada pemikiran kognitif (akal atau rasio), sedangkan tindakan berlandaskan pada pemikiran konatif (karsa) pada setiap manusia. Komponen utama pemberdayaan yang dimaksud disini adalah anggota organisasi, pemerintah dan masyarakat.

### **Aparatur Pemerintah dan Pemerintahan Daerah**

Aparatur pemerintah merupakan unsur aparatur negara. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang 1945, yang dimaksud dengan aparatur negara adalah alat- alat perlengkapan negara yang meliputi aparatur legislatif, aparatur eksekutif, aparatur yudikatif, aparatur konsultatif, dan aparatur pemeriksaan. Pegawai Negeri terdapat pada setiap aparatur negara tersebut. Pegawai Negeri merupakan salah satu unsur aparatur negara di antara unsur-unsur aparatur negara lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (2) adalah sebagai berikut : “Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

---

## **Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut Kotler dalam Lukman adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Samr<sup>----</sup> berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang ter dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan.

“Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, Poltak, 2010 : 5) Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan *explanatory survey* atau *descriptive survey*. “Penelitian survey adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok atau daerah (Natsir, 2003 : 56). Penelitian dilakukan dalam waktu yang bersamaan terhadap sejumlah individu atau unit, baik secara sensus atau dengan menggunakan sampel. Metode pendekatan *explanatory survey* tidak hanya melihat gambaran umum dari variabel atau hubungan antar variabel tetapi juga hubungan kausal atau pengaruh antar variabel dan sejauh mana pengaruhnya di Kanator Kecamatan Medan Tuntungan.

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan subjek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya, merupakan wakil populasi yang diteliti. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Mengingat jumlah populasi yang relatif sedikit (<100) maka penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode total sampling, yakni mengambil seluruh populasi menjadi objek penelitian sebanyak 47 orang

Kuesioner adalah instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan secara tertulis yang disebarkan kepada sampel penelitian untuk mendapatkan data primer. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 30 item yakni 15 item tentang pemberdayaan profesionalisme pegawai dan 15 item tentang kualitas pelayanan publik

Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipresentasikan. Untuk menganalisis data pada penelitian ini peneliti menggunakan uji kualitas data yang terdiri dari 1) Uji validitas dan 2)

Uji Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana dengan uji-t karena penelitian ini hanya ada 1 (satu) variabel bebas dan 1(satu) variabel terikat. Menurut Sudjana :”dengan menggunakan derajat

kebebasan ( $db=N-2$ ) pada daftar signifikansi 5%, maka apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dinyatakan kontribusi yang dihitung berarti atau signifikan

Koefisien Determinasi  $R^2$  bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen memengaruhi perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Jika  $R^2$  yang diperoleh dari hasil perhitungan mendekati 1 (satu) atau  $0 \leq R^2 \leq 1$ , maka semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya apabila nilai  $R^2$  mendekati nol, maka semakin lemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

### Hasil Penelitian

#### Karakteristik Responden

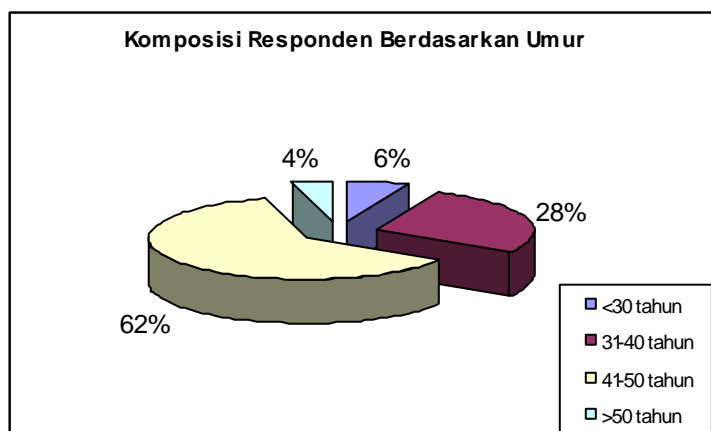
Karakteristik responden penelitian ini meliputi 4 aspek yakni umur, jenis kelamin, pendidikan dan lama kerja Umur dalam penelitian ini dikategorikan kedalam 4 (empat) tingkatan yakni <30 tahun, antara 30-40 tahun, antara 41-50 tahun dan lebih dari 50 tahun dengan distribusi frekuensi sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

| No | Kategori Umur | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|----|---------------|---------------|----------------|
| 1  | <30 tahun     | 3             | 6.4            |
| 2  | 31-40 tahun   | 13            | 27.7           |
| 3  | 41-50 tahun   | 29            | 61.7           |
| 4  | >50 tahun     | 2             | 4.3            |
|    | Total         | 47            | 100.0          |

Sumber : Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa dari 47 responden, 3 orang (6.4%) berumur dibawah 30 tahun, 13 orang (27.7%) berumur antara 30-40 tahun, 29 orang (61.7%) berumur antara 41-50 tahun dan 2 orang (4.3%) berumur di atas 50 tahun. Dengan demikian, mayoritas responden berumur antara 41-50 tahun yakni sebanyak 29 orang (61.7%). Berikut ini adalah grafik lingkaran responden berdasarkan umur



Gambar 4.2.

Grafik Lingkaran Komposisi Responden Berdasarkan Umur





### Lama Kerja

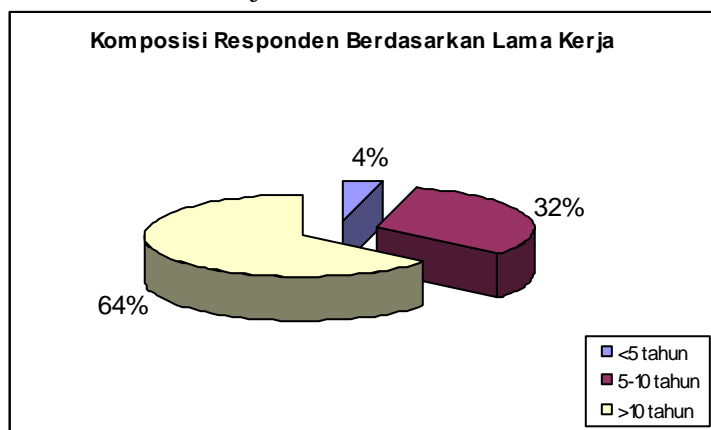
Lama kerja dalam penelitian ini dibagi kedalam 3 (tiga) tingkatan yakni kurang dari 5 tahun, antara 5-10 tahun dan lebih dari 10 tahun dengan distribusi frekuensi sebagai berikut ;

**Tabel 4.4.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja**

| No | Kategori Lama Kerja | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------|----------------|----------------|
| 1  | <5 tahun            | 2              | 4.3            |
| 2  | 5-10 tahun          | 15             | 31.9           |
| 3  | >10 tahun           | 30             | 63.8           |
|    | Total               | 47             | 100.0          |

Sumber : Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa dari 47 responden, 2 orang (4.3%) dengan lama kerja dibawah 5 tahun, 15 orang (31.9%) dengan lama kerja antara 5-10 tahun dan 30 orang (63.8%) dengan lama kerja lebih dari 10 tahun. Dengan demikian, mayoritas responden memiliki lama kerja lebih dari 10 tahun yakni sebanyak 30 orang (63.8%). Berikut ini adalah grafik lingkaran komposisi responden berdasarkan lama kerja



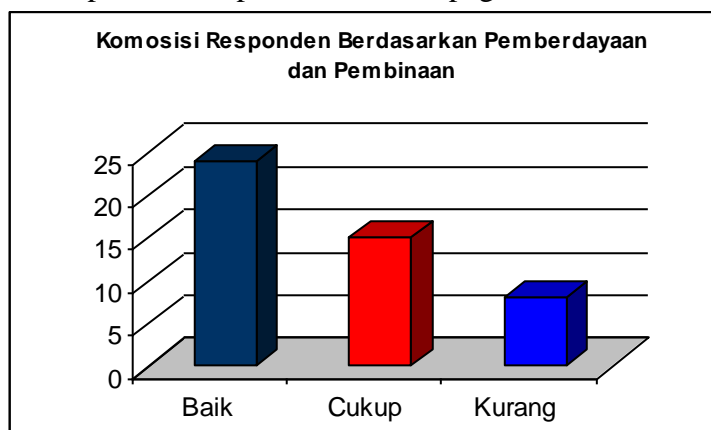
Gambar 4.5. Grafik Lingkaran Komposisi Lama Kerja Responden

**Tabel 4.6**  
**Kategori Pemberdayaan Profesionalisme Pegawai**

| No | Kategori Pemberdayaan Profesionalisme | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|---------------------------------------|------------|----------------|
| 1  | Baik                                  | 24         | 51.1           |
| 2  | Cukup                                 | 15         | 31.9           |
| 3  | Kurang                                | 8          | 17.0           |
|    | Total                                 | 47         | 100.0          |

Sumber : Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Tabel 4.6 memperlihatkan bahwa dari 47 responden, 24 orang (51.1%) menyatakan pemberdayaan profesionalisme pegawai Kantor Camat Medan Tuntungan adalah baik, 15 orang (31.9%) menyatakan cukup baik dan 8 orang (17.0%) menyatakan kurang baik. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan bahwa pemberdayaan profesionalisme pegawai Kantor Camat Medan Tuntungan adalah baik (51.1%). Berikut ini adalah grafik histogram pemberdayaan dan pembinaan profesionalisme pegawai



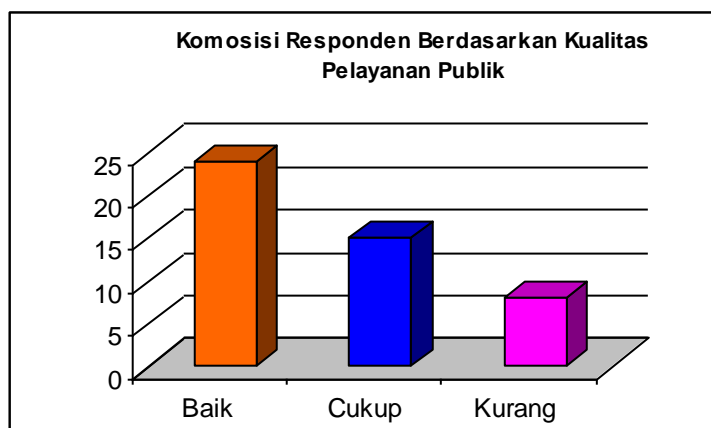
Gambar 4.6.  
 Grafik Histogram Pemberdayaan Profesionalisme Pegawai

**Tabel 4.8**  
**Kategori Kualitas Pelayanan Publik**

| No | Kategori Kualitas pelayanan publik | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|------------------------------------|------------|----------------|
| 1  | Baik                               | 28         | 59.6           |
| 2  | Cukup                              | 11         | 23.4           |
| 3  | Kurang                             | 8          | 17.0           |
|    | Total                              | 47         | 100.0          |

Sumber : Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Tabel 4.8 memperlihatkan bahwa dari 47 responden, 28 orang (59.6%) menyatakan kualitas pelayanan publik Kantor Camat Medan Tuntungan adalah baik, 11 orang (23.4%) menyatakan cukup baik dan 8 orang (17.0%) menyatakan kurang baik. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik Kantor Camat Medan Tuntungan adalah baik (59.6%). Berikut ini adalah grafik histogram kualitas pelayanan publik



Gambar 4.7. Grafik Histogram Kualitas pelayanan publik

#### 4.4. Uji Hipotesis

##### 4.4.1 Hasil Uji Korelasi

Uji korelasi yang dilakukan dengan uji korelasi Pearson memperlihatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Korelasi**

#### Correlations

|                                 |                     | Pemberd<br>ayaan<br>Profesion<br>alisme | Kualitas<br>Pelayanan |
|---------------------------------|---------------------|---|-----------------------|
| Pemberdayaan<br>Profesionalisme | Pearson Correlation | 1                                       | .834**                |
|                                 | Sig. (2-tailed)     |   | .000                  |
|                                 | N                   | 47                                      | 47                    |
| Kualitas Pelayanan              | Pearson Correlation | .834**                                  | 1                     |
|                                 | Sig. (2-tailed)     | .000                                    |                       |
|                                 | N                   | 47                                      | 47                    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil uji korelasi memperlihatkan bahwa nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0.834 dengan nilai signifikansi =0.001, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada korelasi signifikan antara pemberdayaan profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, untuk mengetahui kekuatan hubungan, digunakan tabel interpretasi korelasi berikut:

**Tabel 4.13**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

| No | Interval Koefisien | Tingkat Kekuatan Korelasi |
|----|--------------------|---------------------------|
| 1  | 0.00-0.19          | Sangat rendah             |
| 2  | 0.20-0.39          | Rendah                    |
| 3  | 0.40-0.59          | Sedang                    |
| 4  | 0.60-0.79          | Kuat                      |

|   |                  |                    |
|---|------------------|--------------------|
| 5 | <b>0.80-1.00</b> | <b>Sangat kuat</b> |
|---|------------------|--------------------|

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis nilai koefisien korelasi antara pemberdayaan profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan publik sebesar 0.68 tersebut di atas setelah dibandingkan dengan tabel konfirmasi korelasi maka diketahui bahwa  $R = 0.843$  berada diantara 0.80 -1.00. Hal ini berarti pemberdayaan profesionalisme pegawai memiliki hubungan korelasi sangat kuat dengan kualitas pelayanan publik.

#### **Uji Determinasi R**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas X (pemberdayaan profesionalisme pegawai) terhadap variabel terikat Y (kualitas pelayanan publik), dilakukan uji determinasi R dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Determinasi R**

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .834 <sup>a</sup> | .695     | .688              | 1.24767                    |

a. Predictors: (Constant), Pemberdayaan dan Pembinaan Profesionalisme

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 4.14 memperlihatkan bahwa nilai  $r_{\text{-square}} = 0.695$ , hal ini berarti sebesar 69.5% kualitas pelayanan publik dapat diasumsikan oleh pemberdayaan profesionalisme pegawai sedangkan selebihnya sebesar 30.5% diasumsikan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian.

#### **Uji t Pengaruh Pemberdayaan Profesionalisme pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Mengingat penelitian ini hanya terdiri dari 1 (satu) variabel bebas) yakni pemberdayaan profesionalisme pegawai, maka uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier sederhana secara parsial yakni dengan uji-t dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Pengaruh Pemberdayaan Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)                   | 24.451                      | 2.735      |                           | 8.940  | .000 |
|       | Pemberdayaan Profesionalisme | .552                        | .055       | .834                      | 10.126 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel 4.15 memperlihatkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  pemberdayaan profesionalisme pegawai = 10.126 dengan nilai sig-p = 0.001. Jika dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  (1.98) dan sig- $\alpha$  (0.05), terbukti bahwa  $t_{hitung} X$  (10.126) >  $t_{tabel}$  (1.98) dan sig-p (0.001) < sig- $\alpha$  (0.05), sehingga hasil uji-t ini memenuhi persyaratan hipotesis yakni jika sig-p < 0.05, maka  $H_a$  diterima yakni ada pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan profesionalisme pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan publik).

### **Persamaan Regresi**

Persamaan regresi dapat disusun sesuai dengan nilai koefisien hasil perhitungan berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 24.451 + 0.552X$$

Bentuk persamaan ini berarti bahwa jika faktor lain dianggap tetap, maka setiap perbaikan pemberdayaan profesionalisme pegawai sebesar 1 point, akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 24.451+0.552 point = 25.003 point

### **Pembahasan**

Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa pemberdayaan profesionalisme pegawai Kantor Camat Medan Tuntungan adalah baik (51.1%) dan mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik Kantor Camat Medan Tuntungan adalah baik (59.6%). Hal ini berarti ada hubungan linier antara pemberdayaan profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan publik. Dengan kata lain, semakin baik pemberdayaan profesionalisme pegawai semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik perusahaan. Hal ini juga dikonfirmasi oleh hasil analisis regresi dimana pemberdayaan profesionalisme pegawai memberi pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Ditinjau dari bukti langsung sebagai salah satu dari indikator kualitas pelayanan, hasil penelitian dan pengamatan di lapangan memperlihatkan bahwa bukti langsung yang diperlihatkan oleh Kantor Camat Medan Tuntungan terhadap masyarakat adalah adanya fasilitas penunjang kerja pelayanan seperti perangkat komputer yang sudah memiliki database sehingga semakin memudahkan kerja pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pengurusan Kartu Kelurahan, KTP, dan dokumen penting lainnya. Bukti langsung kualitas

---

pelayanan lainnya yang nyata terlihat pada Kantor Camat Medan Tuntungan adalah ketersediaan kartu pelayanan setiap kali masyarakat berurusan sehingga semuanya tertib menunggu sesuai dengan urutan nomor dalam kartu pelayanan.

Ditinjau dari kehandalan, hasil pengamatan di lapangan pada Kantor Kecamatan Medan Tuntungan memperlihatkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Medan Tuntungan belum memiliki kemampuan merata dalam menyediakan pelayanan yang memuaskan. Masih ada beberapa pegawai yang terkesan lamban dalam memberikan pelayanan ketika ada anggota masyarakat yang berurusan baik dalam hal urusan KTP, kartu keluarga, surat mandah dan kepentingan lainnya sehingga membuat masyarakat kurang puas.

Ditinjau dari ketanggapan, hasil pengamatan di lapangan memperlihatkan bahwa pada umumnya pegawai Kantor Kecamatan Medan Tuntungan memiliki keinginan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi keperluannya secara cepat dan tepat, namun masih ada pegawai yang kurang tanggap terhadap kepentingan anggota masyarakat misalnya bidang pendaftaran administrasi yang sering mengulur-ulur waktu sehingga menimbulkan antrian panjang.

Ditinjau dari aspek jaminan (assurance) yang mencakup kemampuan, keramahan, dan kesopanan, hasil pengamatan di lapangan memperlihatkan bahwa pada umumnya pegawai Kantor Kecamatan Medan Tuntungan memiliki sikap ramah dan santun dalam meyalani masyarakat yang datang, tetapi karakter ramah tersebut hanya terlihat disaat anggota masyarakat belum banyak yang datang. Berbeda dengan jika anggota masyarakat mulai antrian, sikap keramahan tersebut berubah menjadi agak emosional. Hal ini tentunya membuat anggota masyarakat menjadi kurang nyaman berurusan.

Ditinjau dari sikap empati, yakni sikap tegas dan peduli terhadap anggota masyarakat, hasil pengamatan di lapangan memperlihatkan bahwa pada umumnya pegawai Kantor Kecamatan Medan Tuntungan cukup peduli dengan kepentingan anggota masyarakat, hanya saja masih ada sikap diskriminatif saat antrian sehingga yang baru datang terkadang dilayani lebih dulu dari mereka yang sudah lama antrian. Hal ini tentunya menimbulkan ketidakpuasan anggota masyarakat sehingga banyak yang komplain, bahkan sebagian pulang untuk kemudian mengurung niatnya untuk mengurus kepentingannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Martha Magda, 2012, Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan judul Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang dan membuktikan bahwa profesionalisme memberi pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $p < 0.05$ ).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Jenilda Paputungan, dengan judul Pemberdayaan Aparat Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Kecamatan Singkil Kota Manado) dan dengan menggunakan analisis regresi sederhana bahwa pemberdayaan aparat kelurahan terbukti memberi pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

---

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Arfhi Ajudia, 2013 Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan judul Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Wilayah Utama Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Khatulistiwa Pontianak dan hasil penelitian membuktikan bahwa pemberdayaan aparat kelurahan terbukti memberi pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan public

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Andita Mandasari, 2011, dengan judul Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat dan hasil penelitian membuktikan bahwa professional memberi pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $p < 0.05$ ).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena itu organisasi pemerintah sering disebut sebagai 'pelayan masyarakat' (publik servant).

Hal ini sejalan dengan pendapat Surjono (2000) bahwa pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik (pemerintah) berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik dan profesional kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini secara teoretis sejalan dengan pendapat beberapa ahli, diantaranya, Said (2003) mengatakan bahwa "Sedini mungkin pemerintah mengusahakan profesionalisme aparturnya dan sedapat mungkin juga meningkatkan profesionalitasnya. Walaupun harus diakui, bahwa profesionalisme aparatur bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain, misalnya dengan menciptakan sistem dan prosedur kerja yang efisien tetapi tuntutan adanya aparatur yang profesional tidak dapat dihindari oleh pemerintah yang bertanggung jawab. Untuk meningkatkan profesionalisme aparatur kelurahan, maka diperlukan upaya-upaya pemberdayaan aparatur itu sendiri, baik melalui pembinaan, pendidikan dan pelatihan, pemberian fasilitas dan peralatan kerja serta pemberian aksesibilitas yang memadai sehingga pada gilirannya akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka upaya pemberdayaan aparat dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan/keterampilan atau skill aparat pemerintah kelurahan maupun kecamatan khususnya mereka yang bertugas melakukan pelayanan publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai,

---

khususnya aparatur kecamatan, diperoleh melalui proses pemberdayaan, akan semakin baik dan meningkat pula kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa (publik),

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pemberdayaan dan pembinaan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Camat Medan Tuntungan , dapat disimpulkan bahwa ;

1. Pemberdayaan profesionalisme pegawai Kantor Camat Medan Tuntungan pada umumnya sudah berlangsung baik. Hal ini diindikasikan oleh mayoritas responden yang menjawab bahwa pemberdayaan dan pembinaan profesionalisme pegawai adalah baik.
2. Kualitas pelayanan publik Kantor Camat Medan Tuntungan pada umumnya meningkat sesuai dengan pemberdayaan profesionalisme pegawai .Hal ini diindikasikan oleh mayoritas responden yang menjawab bahwa kualitas pelayanan publik perusahaan tercapai dengan baik.
3. Besarnya determinasi (faktor penentu) pemberdayaan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 69.5%, selebihnya sebesar 30.5% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.
4. Pemberdayaan profesionalisme pegawai memberi pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini diindikasikan oleh nilai  $t_{hitung} X$  (10.126) >  $t_{tabel}$  (1.98) dan  $sig-p$  (0.001) <  $sig-\alpha$  (0.05),

### **Saran**

1. Kepada Kantor Camat Medan Tuntungan, disarankan untuk lebih memperhatikan pemberdayaan profesionalisme pegawai sehingga dapat memberikan dampak positif yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Kepada pegawai Kantor Camat Medan Tuntungan, disarankan untuk lebih meningkatkan kemampuan SDM terutama dalam memberikan pelayanan publik sehingga kepuasan publik dapat lebih ditingkatkan.
3. Kepada peneliti selanjutnya,disarankan untuk melakukan penelitian dengan skala penelitian yang lebih luas untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.



---

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmadi, Nia Siti Nuraidah, 2014 Panduan Modern Penelitian Kuantitatif. Bacaan Wajib Bagi Peneliti, Guru dan Mahasiswa Program S1, dan S2 di Lingkungan Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Kurniawan, Agung, 2005, Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Nasir Muhammad, 2003, Metode Penelitian, Jakarta Ghalia Indonesia cetakan kelima.
- Napitupulu Paimin, 2007, Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction, Prinsip Prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat. Bandung: Alumni.
- Siagian, Sondang, 2000, Administrasi Pembangunan. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Poltak, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta :Bumi Aksara
- Situmorang, Helmi, Analisis Data Penelitian, Menggunakan Program SPSS Medan: USU Press, 2008
- Tjiptono, Fandi, 2008, Service Management, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi
- Rahmayanty, Nina, 2010 Manajemen Pelayanan Prima, Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty. ,Jakarta: Graha Ilmu.
- Zainun, Buchari, 2004 Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Pemerintah Negara Indonesia. ,Jakarta: Ghalia Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 15 Tahun 2014 Bab II.