



## DAMPAK PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN TEDDAOPU KECAMATAN TEMPE KABUPATEN WAJO

Jamal Qadar\*, Andi Supriadi

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Puangrimanggalatung, Sengkang, Indonesia

\*E-mail Korespondensi Penulis: [Jamalqadar8@gmail.com](mailto:Jamalqadar8@gmail.com)

### ARTIKEL INFO

#### Kata Kunci:

Profesionalisme; Pegawai; Pelayanan; Masyarakat, Wajo

#### Cara Mengutip:

Qadar J., Supriadi A. (2022). Dampak Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. *Jurnal Ekologi Birokrasi*, 10 (3): 146-159

#### DOI:

10.31957/jeb.v10i3.2577

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: baiknya profesionalisme pegawai dan pelayanan masyarakat serta untuk melihat seberapa besar pengaruh profesionalisme pegawai dalam pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, dengan menggunakan jenis penelitian sensus asosiatif deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; Profesionalisme Pegawai berpengaruh positif terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, hal ini tergambar pada variable Profesionalisme Pegawai dengan skor perolehan rata-rata 84,87% dan hal ini dalam kategori baik. sedangkan variable Pelayanan Masyarakat dengan skor perolehan rata-rata 83,38% dan hal ini dalam kategori baik.

Copyright © 2022 JEB. All rights reserved.

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

:Employee; professionalism; community; service

#### How to Cite:

Qadar J., Supriadi A. (2022). Dampak Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. *Jurnal Ekologi Birokrasi*, 10 (3): 146-159

#### DOI:

10.31957/jeb.v10i3.2577

### ABSTRACT

The study aims to determine the good professionalism of employees and community service and to see how much influence employee professionalism has on community service in the Teddaopu Village Office, Tempe District, Wajo Regency, using a descriptive associative census research type with a quantitative approach. The results of this study indicate that employee professionalism has a positive effect on community service at the Teddaopu Village Office, Tempe District, Wajo District, this is reflected in the employee professionalism variable with an average acquisition score of 84,87% and this is in the good category. While the community service variable with an average acquisition score of 83,38% and this is in the good category.

Hak Cipta© 2022 JEB. Seluruh Hak Cipta.

## 1. Pendahuluan

Jaminan penyelenggaraan pemerintahan telah dibebankan kepada Aparatur Sipil Negara untuk menjalankan amanat UUD 1945 berkenaan dengan peningkatan

kesejahteraan masyarakat melalui berbagai bidang pembangunan, termasuk didalamnya memberikan jaminan layanan umum atau terbaik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan aparat pemerintah yang dimaksud di atas maka perlu dibina, dan diarahkan untuk meningkatkan dedikasi yang tinggi dalam mengayomi masyarakat sebagaimana amanah dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat. Dalam kaitannya dengan bidang pemerintahan, usaha penyempurnaan administrasi pemerintahan kelurahan yang secara yuridis formal merupakan pemerintahan terendah dan langsung dibawah camat, yang merupakan tumpuan segenap pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan. Untuk itu pemerintah kelurahan harus bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pembangunan kelurahan dan juga harus memiliki responsibilitas, berinisiatif, baik dalam perencanaan maupun dalam memberikan pelayanan serta mampu dalam pelaksanaan pembangunan.

Dalam kaitan dengan bidang pemerintahan yang akan diselenggarakan secara profesional, usaha penyempurnaan administrasi pemerintahan kelurahan, yang merupakan tumpuan segenap pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan. Untuk itu pemerintah kelurahan harus bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pembangunan diwilayah kelurahan dan juga harus berinisiatif, baik dalam perencanaan maupun dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat dengan baik. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan Undang-Undang Aparatur Sipil Nomor 10 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyatakan bahwa : "Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan".

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang 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 (Suit Almasdi, 2000 : 99, dalam Darwin, 2015). Hal di atas dipertegas kembali oleh Thoha (2000 : 1) bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi, setiap organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan organisasi.

Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Dalam konteks ini pelayanan menjadi kewajiban dan tanggungjawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan. Mengingat sangat pentingnya eksistensi Sumberdaya Manusia dalam bidang kegiatan pemerintahan disebutkan bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur, khususnya pegawai negeri. Oleh karena itu setiap aparatur dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Dalam kenyataannya hal tersebut tidaklah mudah untuk terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi malah sebaliknya, dimana banyak aparatur pemerintah daerah kurang mampu dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintah dengan kredibilitas yang tinggi, sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi relatif kurang optimal.

Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintahan Kelurahan Teddaopu Kecamatan yang merupakan ujung tombak

pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kelurahan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan ketercapaian hasil dengan kemampuan pegawai yang dalam memainkan peran selaku aktor pelaksana kebijakan pelayanan yang berdampak pada tingkat kecepatan dan ketepatan pelayanan tidak berjalan, terutama berkenaan dengan keterpaduan pelayanan aparatur pemerintah yang profesional tidak optimal.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, masalah yang menjadi fokus penelitian ini yaitu, seberapa baik dan besarnya pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat di Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. Adapun Tujuan yang diharapkan tercapai dari penelitian ini adalah untuk mengdeskripsikan baik dan besarnya pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat, serta kemanfaatan secara praktis dan teoritis serta dapat menambah wawasan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan kajian analisis tentang Ilmu Administrasi Publik khususnya kebijakan pemerintah yang dapat berguna sebagai pengembangan ilmu administrasi Negara.

## **Konsep Profesionalisme Kerja Pegawai**

### **a. Pengertian Profesionalisme.**

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut: *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc.* (Webster dictionary, 1960 dalam Kaho, 1998 : 215) (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan intelektual dari pada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dll). Dari kata profesional tersebut melahirkan arti *professional quality, status, etc* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula.

Menurut Robbins, (2003:46) mengatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi suatu keahlian yang merupakan hasil dari latihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakan. Demikian juga dengan apa yang dikatakan oleh Korten & Alfonso (1981) dalam Tjokroamidjojo (1997:178) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah “kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi”.

Pandangan lain seperti Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan 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”.

Dalam pandangan Tjokroamidjojo (1997:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Profesionalisme dalam pandangan Korten dan Alfonso, 1981 dalam Glover, (2005:241) diukur melalui *keahlian* yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan *kebutuhan tugas* yang dibebankan organisasi kepada seseorang. Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang karena jika

keahlian yang dimiliki seseorang tidak sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya akan berdampak kepada inefektifitas organisasi.

Pendapat Friedrich, 1986 dalam Glover, (2005:421) menyatakan bahwa merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis (kemampuan, kemahiran, mutu) yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya.. Hal tersebut dapat dimaknai sebagai wujud pegawai mampu menunjukkan keahlian dan kemampuan serta manifestasi dari kemahiran dan kualitas. Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Makmun (1996:134) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah: "kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (*control by vision dan values*)".

**b. Konsep Profesionalisme**

Pelayanan publik yang profesional menurut Kolter (1995 : 270) sebagai pelayanan pemberi pelayanan (aparatur pemerintah). Menurut Depdagri (2004 : 10) Profesionalisme dicirikan keinginan untuk meningkatkan kemampuan dan akhlak penyelenggara pemerinthan agar mampu memberikan pelayanan mudah, cepat, tepat, dan biaya terjangkau.

**c. Unsur-Unsur Profesionalisme**

1. Ketepatan berpikir
2. Ketepatan bertindak
3. Ketepatan penggunaan waktu
4. Penggunaan fasilitas
5. Penggunaan biaya

**d. Ciri-Ciri Profesionalisme**

1. Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan (*Equality*)
2. Keadilan (*Equity*)
3. Kesetiaan (*Loyalty*)
4. Tanggung jawab (*Accountability*)

**Konsep Pelayanan Publik**

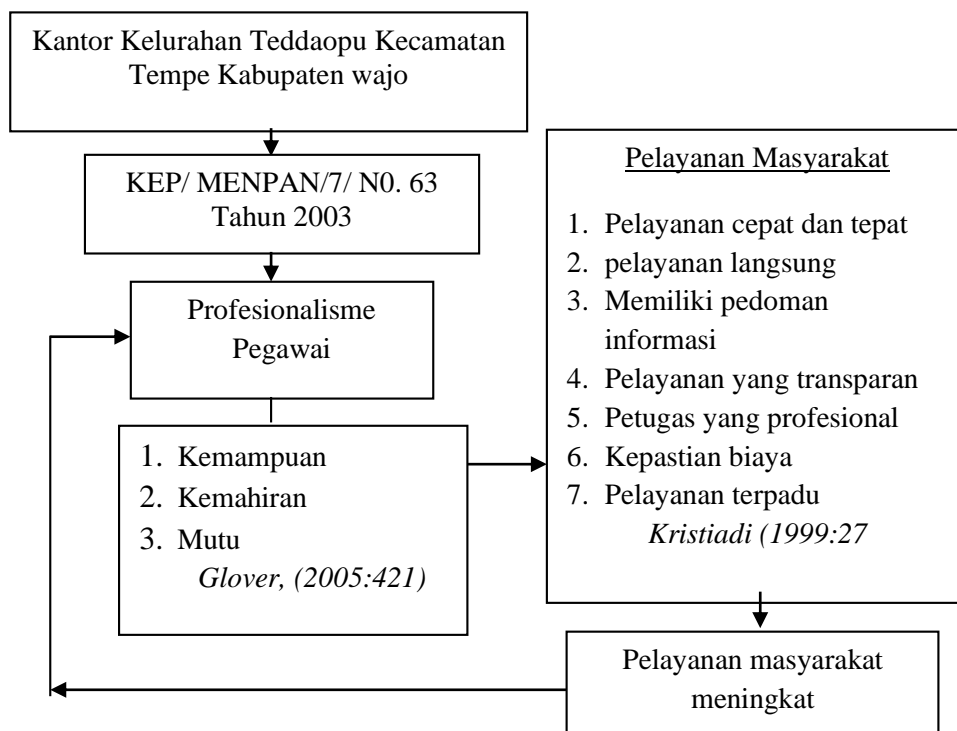
Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "service" A.S. Moenir (1995 :26-27) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung

Moenir (1995:28) memberikan batasan Pelayanan yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan pihak kepada pihak lain. A.S Moenir juga menyatakan bahwa pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena merupakan prose. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Kristiadi (1999:27), bahwa " Pelayanan umum yang baik, adalah pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang bersifat sesaat, memiliki pedoman informasi, pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang profesional, ada kepastian biaya, penerapan pola pelayanan terpadu dan melakukan survey atas pelayan yang diberikan. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

**Kerangka Pikir.**

Penelitian dalam kegiatan operasional berdasarkan asumsi penelitian pada beberapa pertimbangan dan pendapat Friedrich, 1986 dalam Glover, (2005:421) menyatakan bahwa merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis (kemampuan, kemahiran, mutu) yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya. Untuk mengukur sejauhmana tingkat profesionalisme oleh pelayan public dalam menjalankan kewajibannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. Sementara pelayanan masyarakat, menurut Kristiadi (1999:27), bahwa “Pelayanan umum yang baik, adalah pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang bersifat sesaat, memiliki pedoman informasi, pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang profesional, ada kepastian biaya, penerapan pola pelayanan terpadu dan melakukan survey atas pelayanan yang diberikan.

Dari kerangka pikir diatas, maka dapat digambarkan dalam bentuk bagan untuk memudahkan pemahaman dalam penelitian dan pembahasan sebagai berikut :



**Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikir penelitian sebagaimana telah diuraikan, maka ditetapkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Profesionalisme pegawai pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, minimal berada pada kategori 'Cukup Baik' dari rata-rata ideal
2. Pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, minimal berada pada kategori 'Cukup Baik' dari rata-rata ideal
3. Profesionalisme pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, minimal berada pada kategori 'Cukup Baik' dari rata-rata ideal

**2. Metode Penelitian**



Penelitian ini berjenis sensus asosiatif deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bermaksud menguji gubungan variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu profesionalisme pegawai dan pelayanan masyarakat

### **Variabel dan defenisi operasional**

#### **1) Variabel Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan dua variabel yakni variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (X) yakni profesionalisme pegawai. Sementara variabel terikatnya (Y) adalah pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo

#### **2) Defenisi Operasional Variabel**

##### **a. Profesionalisme responsibility pegawai**

Profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel. Selanjutnya dapat diartikan bahwa profesionalisme merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis (kemampuan, kemahiran, mutu) yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya.

##### **b. Pelayanan masyarakat**

Pelayanan eksternal pemerintah adalah pelayanan dari suatu instansi atau lembaga pemerintah kepada warga masyarakat. Semua pihak yang terkait dengan upaya peningkatan pelayanan harus dilibatkan secara total menyeluruh. Karena itu, manajemen harus dapat memberikan peluang perbaikan kualitas terhadap semua pegawai. Pelayanan umum yang baik, adalah pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang bersifat sesaat, memiliki pedoman informasi, pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang profesional, ada kepastian biaya, penerapan pola pelayanan terpadu dan melakukan survey atas pelayanan yang diberikan

### **Populasi dan Sampel**

Jumlah populasi relatif kecil, yaitu kurang dari 30 orang, maka dapat digunakan sampel jenuh (sampel total), yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel".Sehubungan dengan uraian di atas dan mengingat populasi dalam penelitian ini hanya 13 orang PNS dan PTT dan kurang dari 30 orang, maka dalam penelitian ini ditetapkan semua anggota populasi di jadikan sebagai responden (sampel total/sampel jenuh).

### **Instrumen Penelitian**

Jumlah instrument penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang teiah ditetapkan untuk diteliti. Jadi penelitian ini memerlukan 2 (dua) instrumen, Profesionalisme Pegawai (X) dan Pelayanan Masyarakat (Y).

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Oservasi
2. Kuesioner
3. Dokumentasi

### **Teknik Analisa Data**

Penelitian ini yang menggunakan paradigma kuantitatif, maka untuk mendapatkan hasil yang akurat digunakan teknik analisis secara umum terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel sebagaimana adanya, dengan menggunakan rumus,

$$n = \frac{n}{N} \times 100\%$$

*Keterangan :*

n = skor yang diperoleh

N = skor ideal

% = persentase

Menurut Arikunto (2002:246), data yang sudah sampai ke persentase lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentasenya itu dapat digolongkan sebagai berikut :

1. 76 % - 100% Baik
2. 56 % - 75 % Cukup Baik
3. 40 % - 55 % Kurang Baik
4. Kurang 40% Tidak Baik

Berdasarkan hipotesis yang telah diajukan dan untuk menyatakan bentuk hubungan antara variabel, maka digunakan statistik uji korelasi sederhana sebagai berikut : Uji korelasi sederhana digunakan untuk mencari hubungan fungsional antara variabel X dengan variabel Y . Uji ini menggunakan rumus dengan bantuan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 24.

Uji korelasi sederhana digunakan untuk mencari hubungan antara variabel X dengan variabel Y . Uji ini menggunakan rumus :

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

Selanjutnya, untuk nilai rxy diperoleh dengan formulasi korelasi pearson product moment maka hasilnya kita kategorikan ke dalam hubungan yang sangat lemah, lemah, sedang, kuat, atau sangat kuat dengan interval Indeks Kuat Hubungan sebagai berikut :

0,000	-	0,199	:	Sangat lemah
0,200	-	0,399	:	Lemah
0,400	-	0,599	:	Sedang
0,600	-	0,799	:	Kuat
0,800	-	1,000	:	Sangat Kuat (Sugiyono, 2007).

### **3. Pembahasan**

#### **3.1. Statistika Deskriptif Profesionalisme Pegawai dan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo**

Untuk memberikan gambaran singkat secara statistik berikut ini disajikan tabel statistika deskriptif tentang variabel profesionalisme pegawai dan pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo.

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Variabel Profesionalisme Pegawai dan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo

#### **Statistics**

		Profesionalisme	Pelayanan Masyarakat
N	Valid	13	13
	Missing	0	0
	Mean	50,85	83,38
	Median	50	83
	Mode	49	88
	Std. Deviation	15,39	51,604
	Variance	237	-2.663
	Range	11	9
	Minimum	46	79

Maximum	57	88
Sum	661	1084

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

### 3.2. Skor Butir Kuesioner Profesionalisme Pegawai dan Pelayanan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo

Untuk kepentingan pemaparan hasil-hasil penelitian, Berikut ini akan disajikan tabel skor butir kuesioner tanggapan responden terhadap variabel Profesionalisme pegawai seperti terlihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2  
Skor Butir Kuesioner Tanggapan Responden Terhadap Variabel Profesionalisme Pegawai

No	Indikator	Skor	Skor Ideal	%	Kriteria
<b>A</b>	<b>Dimensi Kemampuan</b>				
1	Pegawai Kelurahan bekerja sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki dalam memenuhi tugasnya dengan baik.	56	65	86,15	Baik
2	Pegawai Kelurahan bekerja didukung saranan yang memadai dengan baik.	54	65	83,08	Baik
3	Pegawai Kelurahan bekerja didukung saranan yang memadai dengan baik.	51	65	78,46	Baik
4	Aparat pemerintah memiliki sumber daya yang cukup.	57	65	87,69	Baik
5	Pegawai Kelurahan bekerja sesuai kemampuan dengan program kerja dengan baik.	57	65	87,69	Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>75</b>	<b>325</b>	<b>84,62</b>	<b>Baik</b>
<b>B</b>	<b>Dimensi Kemahiran</b>				
6	Pegawai Kelurahan bekerja dtunjang oleh kemahiran dan keterampilan yang mumpuni dengan baik.	54	65	83,08	Baik
	Pegawai Kelurahan bekerja dtunjang oleh kemahiran dan keahlian yang cukup dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik.	55	65	84,62	Baik
	Pegawai Kelurahan bekerja memiliki kecerdasan dalam memahami program kerja dengan baik.	54	65	83,08	Baik
	Pegawai Kelurahan bekerja mampu mengelola pekerjaan dengan baik.	55	65	84,62	Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>218</b>	<b>260</b>	<b>83,85</b>	<b>Baik</b>
<b>C</b>	<b>Dimensi Mutu</b>				
10	Pegawai Kelurahan menunjukkan mutu kerja dengan pencapaian hasil dengan baik.	54	65	83,08	Baik
11	Pegawai Kelurahan menunjukkan kinerja dengan ketuntasan semua pekerjaan dengan baik.	56	65	86,15	Baik
12	Pegawai Kelurahan menunjukkan kinerja dengan peningkatan prestasi kerja dengan baik.	58	65	89,23	Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>168</b>	<b>195</b>	<b>86,15</b>	<b>Baik</b>
	<b>Total</b>	<b>661</b>	<b>780</b>	<b>84,78</b>	<b>Baik</b>



Sumber : Data primer diolah 2022

Tabel 3.  
Skor Butir Kuesioner Data Variabel Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan  
Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo

No	Indikator	Skor	Skor Ideal	%	Kriteria
<b>A</b>	<b>Dimensi pelayanan cepat dan tepat</b>				
1	Pegawai Kelurahan memberikan pelayanan yang cepat pada masyarakat.	56	65	86,15	Baik
2	Pegawai Kelurahan memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan baik.	56	65	86,15	Baik
3	Pegawai Kelurahan memberikan pelayanan dengan menyelesaikan materi layanan dan ketepatan waktu dengan baik.	56	65	86,15	Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>168</b>	<b>195</b>	<b>86,15</b>	<b>Baik</b>
<b>B</b>	<b>Dimensi pelayanan langsung</b>				
4	Pegawai Kelurahan memberikan pelayanan dengan sesegera mungkin dikerjakan dengan baik.	57	65	87,69	Baik
5	Pegawai Kelurahan memberikan pelayanan dengan tanpa prantara pada masyarakat dengan baik.	55	65	84,62	Baik
6	Pegawai Kelurahan memberikan pelayanan telah membangun kuminikasi dengan masyarakat dengan baik.	54	65	83,08	Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>166</b>	<b>195</b>	<b>85,13</b>	<b>Baik</b>
<b>C</b>	<b>Dimensi memiliki pedoman informasi</b>				
7	Pegawai Kelurahan bekerja berdasarkan standar kerja organisasi dengan baik..	55	65	84,62	Baik
8	Pegawai Kelurahan bekerja berdasarkan prosedur layanan organisasi dengan baik..	55	65	84,62	Baik
9	Pegawai Kelurahan bekerja berdasarkan muatan dan sangat mudah diakses masyarakat dengan baik.	53	65	81,53	Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>163</b>	<b>195</b>	<b>83,59</b>	<b>Baik</b>
<b>D</b>	<b>Dimensi pelayanan transparan</b>				
10	Pegawai Kelurahan bekerja transparan dan bersifat terbuka untuk kepentingan umum.	55	65	84,62	Baik
11	Pegawai Kelurahan bekerja transparan dan sangat jelas materi layanan yang dikerjakan dengan baik.	55	65	84,62	Baik
12	Pegawai Kelurahan bekerja transparan dan mudah dipahami materi layanannya dengan baik.	54	65	83,07	Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>164</b>	<b>195</b>	<b>84,10</b>	<b>Baik</b>
<b>E</b>	<b>Dimensi petugas yang profesional</b>				
13	Pegawai Kelurahan bekerja sesuai dengan bidang tugas profesinya dengan baik.	53	65	81,54	Baik
14	Pegawai Kelurahan bekerja sesuai dengan	52	65	80	Baik

	struktur organisasi dengan baik. .				
15	Pegawai Kelurahan bekerja sesuai dengan kewenangan yang diberikan pimpinan dengan baik	54	65	83,08	Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>159</b>	<b>195</b>	<b>81,54</b>	<b>Baik</b>
<b>F</b>	<b>Dimensi kepastian biaya</b>				
16	Pegawai Kelurahan bekerja sesuai dengan ketentuan biaya layanan organisasi dengan baik	52	65	80	Baik
17	Pegawai Kelurahan bekerja dengan biaya layanan didasarkan atas beban masyarakat.	52	65	80	Baik
18	Pegawai Kelurahan bekerja dengan biaya layanan dilihat dari kondisi masyarakat.	52	65	80	Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>156</b>	<b>195</b>	<b>80</b>	<b>Baik</b>
<b>K</b>	<b>Dimensi pelayanan terpadu</b>				
19	Pegawai Kelurahan bekerja, dengan pola mengintegrasikan rangkaian kerja dengan baik.	53	65	81,53	Baik
20	Pegawai Kelurahan bekerja, dengan membangun keterpaduan katanan satu dengan lainnya dengan baik	55	65	84,62	Baik
	Rata-rata	<b>108</b>	<b>130</b>	<b>83,08</b>	Baik
	<b>Total</b>	<b>1084</b>	<b>1300</b>	<b>83,38</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data primer diolah 2022

### 3.3. Analisis Hubungan Profesionalisme Pegawai dengan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo

#### 1). Uji Regresi Linier Sederhana

Selanjutnya untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah variabel profesionalisme pegawai memiliki pengaruh terhadap pelayanan masyarakat digunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 22 for windows.

Tabel 4 Correlations

		PROFESIONALISME	PELAYANAN
PROFESIONALISME	Pearson Correlation	1	,350
	Sig. (2-tailed)		,241
	N	13	13
PELAYANAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	,350	1
	Sig. (2-tailed)	,241	
	N	13	13

Berdasarkan tabel 4 diperoleh nilai *Pearson Correlation* pada profesionalisme dengan pelayanan masyarakat sebesar 0,350 hal ini menunjukkan bahwa antara profesionalisme dengan pelayanan masyarakat berada pada kategori lemah. Berdasarkan data tersebut di atas dapat dikatakan bahwa terdapat kecenderungan bahwa profesionalisme memiliki hubungan dengan pelayanan masyarakat dengan kategori hubungan lemah, berdasarkan hasil penghitungan yang menunjukkan nilai koefisien bernilai positif yang berarti bahwa terjadi hubungan yang positif dalam arti setiap terjadi peningkatan profesionalisme maka pelayanan masyarakat dapat ditunjukkan menjadi naik.

Tabel 5. Tabel Coefficients<sup>a</sup>  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	61,974	17,324		3,577	,004
Profesionalisme Pegawai	,421	,340	,350	1,238	,421

a. Dependent Variable: Pelayanan Masyarakat

Pada tabel 5 di atas, maka dapat diketahui  $y = 61,974 + 0,421x$ , ini menunjukkan bahwa jika variable bebas (Profesionalisme) meningkat satu satuan, maka Variabel terikat (Pelayanan Masyarakat) mengalami peningkatan sebesar 61,974. Sebaliknya jika variable bebas (Profesionalisme) mengalami penurunan, maka Variabel terikat (Pelayanan Masyarakat) akan ikut menurun sebesar 61,533. Jadi hasil perhitungan diatas maka Profesionalisme berpengaruh positif terhadap Pelayanan Masyarakat.

Tabel 6 Tabel Model Summary

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,350 <sup>a</sup>	,122	,043	38,43

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Pegawai

b. Dvenden variable: Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan tabel 6 di atas, menunjukkan nilai diperoleh angka R sebesar 0,350. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel profesionalisme pegawai dengan variabel pelayanan masyarakat Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. Sedangkan nilai  $R^2$  (*R Square*) atau koefisien determinasi sebesar 0,122 atau 12,2%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel profesionalisme pegawai terhadap variabel pelayanan masyarakat di Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo sebesar 12,2% sedangkan sisanya sebesar 87,8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Sedangkan nilai *Std. Error of the Estimate* sebesar 38,43, hal ini menunjukkan banyaknya kesalahan dalam prediksi nilai pelayanannya pada masyarakat Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo sebesar 38,43.

**Pembahasan**

Berdasarkan deskripsi hasil penelitan dan analisis statistika pengaruh variabel profesionalisme pegawai terhadap variabel pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, maka dapat diuraikan pembahasannya.

1. Profesionalisme Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo dipengaruhi secara positif oleh profesionalisme pegawai yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklimdalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel. Selanjutnya dapat diartikan bahwa profesionalisme merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis (kemampuan, kemahiran, mutu) yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya.

Hasil penelitian pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo tersebut sejalan dengan pendapat Friedrich, 1986 dalam Glover, (2005:421) menyatakan bahwa merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan

kompetensi teknis (kemampuan, kemahiran, mutu) yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya

Profesionalisme pegawai pada dimensi kemampuan secara umum terlihat pada indikator pegawai Kelurahan bekerja sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki dalam memenuhi tugasnya dengan baik karena didukung adanya sarana dan prasarana yang cukup serta asumber daya dan kualifikasi menunjang pekerjaannya dengan kemampuan dalam menjalankan program kerja dalam melayani masyarakat dengan baik. Berkenaan dengan profesionalisme pegawai yang memiliki kemahiran dan keterampilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan untuk mereduksi keseluruhan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsinya. Keberhasilan pegawai menyelesaikan pekerjaannya tidak pula terlepas dari adanya keahlian yang cukup dalam memenuhi tugas yang diberikan, dan hal ini terlihat berjalan dengan baik.

Berkenaan dengan tingkat profesionalisme pegawai dengan kualitas kerja yang ditampilkan terlihat dari sisi ketercapaian hasil kerja yang dihasilkan dengan baik terutama kuantitas penyelesaian program dalam memenuhi pelayanan masyarakat. Secara garis besar sikap profesional pegawai tercermin dalam ukuran kinerja dengan peningkatan performance pegawai dengan indikator ketercapaian hasil secara kuantitas dan kualitas dengan baik.

## 2. Pelayanan masyarakat

Sementara pengaruhnya terhadap pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, bahwa pelayanan masyarakat memiliki tiga indikator yakni dapat dipengaruhi dari adanya pelayanan cepat dan tepat, dimana pegawai kelurahan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat, dimaknai sebagai ukuran tingkat penyelesaiannya tidak tertunda serta tepat waktu yang diharapkan masyarakat dan hal ini telah terselenggara dengan baik. pelayanan langsung komitmen, komunikasi dan kepemimpinan.

Sementara Pegawai secara langsung memberikan pelayanan dimungkinkan ini terlaksana sesuai dengan tugas dan fungsi pegawai dan sesegera di tindak setiap masyarakat yang datang walau sekalipun tugas yang menangani tidak berada di tempat sehingga dapat dikerjakan dengan pegawai lain dan ini sudah dijalankan pegawai sesuai dengan kebijakan pimpinan kelurahan. Konteksi pelayanan langsung ini terlihat dengan interaksi pegawai dengan masyarakat langsung tanpa perantara serta jalinan komunikasi selama ini yang dibangun pemerintah Kelurahan telah terjalin dengan baik sehingga memudahkan seluruh pelayanan secara langsung terjadi dengan baik.

Berkenaan dengan dasar pelayanan telah dilakukan pula pedoman informasi dalam pengertian bahwa pegawai bekerja sesuai dengan standard operasional prosedur yang menjadi rujukan aerta memudahkan masyarakat mengakses informasi dalam setiap kebijakan pemerintah berkenaan dengan pelayanan dan hal ini terlihat terlaksana dengan baik. kemudian kaitan dengan pemberian pelayanan yang transparan, dimana pegawai dapat bekerja secara terbuka dalam memenuhi kepentingan umum dengan menunjukkan materi layanan yang terbuka serta sangat mudah dipahami masyarakat khususnya masalah pelayanan tentang perizinan dan legal formal sebuah kepemilikan masyarakat seperti tanah dan bangunan yang dikuasi masyarakat, hal ini telah terselenggara dengan baik.

Dalam konteks adanya petugas yang profesional dimaknai sebagai wujud pegawai telah bekerja sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya dengan terlihat pada struktur organisasi dan terlihat dari system dan prosedur kerja sangat jelas kewenangan yang di embang masing-masing pegawai, hal ini tercermin dalam dinamika kerja pelayanan dengan baik.

Demikian pula kaitan dengan kapastian biaya layanan yang dibebankan masyarakat telah berpedoman pada aturan dan perundang-undangan yang berlaku dan tidak terlihat adanya penerimaan dana yang tidak memiliki dasar terutama dalam pengenaan biaya layanan, hal tersebut terungkap dari proses layanan tidak lagi dipungut biaya kecuali yang memiliki aturan seperti akta jual beli dan pengurusan sertifikat tanah, dalam biaya layanan tersebut telah terselenggara sesuai dengan kapasitas dan aturan yang berlaku dan

telah dijalankan dengan baik. terkait dengan adanya pelayanan yang terpadu, hal ini dapat dimaknai sebagai upaya pihak kelurahan untuk mengintegrasikan rangkaian kerja sesuai dengan alur didalamnya dapat diselesaikan dengan tepat dan biasa melahirkan kepuasan masyarakat terutama pengesahan kebutuhan yang di inginkan masyarakat kecuali pengurusan yang membutuhkan pengesahan pimpinan, keterpaduan layanan ini dapat dilihat dari sisi diamika kerja yang berangkai satru dengan lainnya dan masyarakat tinggal menunggu sesaat saja kemudian semua dapat diterima tanpa meninggalkan tempat hal ini telah bernilai baik dan telah diselenggarakan keseluruhan pegawai Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe dengan baik.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap variabel profesionalisme pegawai dengan variabel pelayanan masyarakat Pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. Penelitian menunjukkan bahwa : profesionalisme pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan masyarakat Pada Kantor Kelurahan Teddaopu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, hal ini tergambar pada variable profesionalisme pegawai dengan skor perolehan rata-rata 84,87% dan hal dalam kategori baik. sedangkan variable pelayanan masyarakat dengan skor perolehan rata-rata 83,38% dan hal ini dalam kategori baik.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini, mulai dari proses pengumpulan data hingga diterbitkan. Khususnya, ucapan terima kasih pula diucapkan kepada pengelola Jurnal Ekologi Birokrasi Universitas Cenderawasih atas kesempatan yang diberikan dalam menerbitkan artikel tersebut.

#### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian : Suatu pendekatan praktek*. Edisi revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Darwin, E. (2015). Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario1. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1063.
- Glover, Derek. & Sue Law. (2005). *Improving Learning Profesional Practice in Secondary Schools*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kaho. 1998. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Kristiadi. (1999). *Kualitas Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kotler. (1995). *How To Improve Your Customer Service” (Eds.,) Indonesia 1997 “Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan*. Gramedia Indonesia
- Makmun, Abin Syamsuddin. (1996). *Pengembangan Profesi dan Kinerja Tenaga Kependidikan. (Pedoman dan Intisari Perkuliahan – Handout)*. Bandung: PPs UPI Bandung.
- Meonir, A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum (Cetakan Kedua)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong*, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Robins, P. Stepen. (2003). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi kelima penerbit Erlangga, Jakarta
- Siagian,Sondang. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Shafritz, J.M. & Hyde, A.C. (Eds.). 1997. *Classic of Public Administration*. Fort Worth etc.: Harcourt Brace College Publishers.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R & D”* Bandung : Alfa Beta.

- Thoha, M. (2000). *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Bandar Maju.
- Thoha, M. (2008). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja. Grafindo Persada.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. (1997). *Perencanaan Pembangunan*” PT. Gunung Agung, Jakarta

**Undang-Undang**

- Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Aparatur Sipil Nomor 10 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0.KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.