



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : MARTHA MAGDA LENA SINAGA
NIM / Periode lulus : E42009022/ 2013
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : ichimon_dragonth@yahoo.com/ 081345728087

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KETAPANG**

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/dijetujui
Pengelola Jurnal PRODI IP

KERJABAMA
FISIP UNTAN
PONTIANAK
H. Wijaya Kusuma, MA, Ph.D
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 17 Juli 2013


(MARTHA MAGDA LENA SINAGA)

Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang

Martha Magda Lena Sinaga

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : ichimon_dragonth@yahoo.com

Abstrak

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang. Penelitian ini dilakukan berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi di Dinas Pendidikan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, dan profesionalisme kerja aparatur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan paradigma kuantitatif dengan metode asosiatif/hubungan kausal. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme kerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang, dan H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme kerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu guru-guru sekolah sebagai penerima pelayanan dari Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang. Hasil perhitungan dengan menggunakan korelasi *product moment* dengan taraf signifikan (α) 5% diketahui bahwa profesionalisme kerja aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,567. Hasil dari perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa pengaruh profesionalisme kerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang yaitu sebesar 32,14% sedangkan 67,86% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : profesionalisme, pelayanan publik, Pendidikan

Abstract

This thesis was aimed to find out how much the apparatus' professionalism influenced the quality of public service of Education Department in Ketapang Regency. This research was carried out based on the problems which were related to the service quality given by the apparatus' of the Education Department, and the apparatus' professionalism was one of the factors which influence the service quality. This research was carried out by using quantitative paradigm with associative method/causal relation. The hypotheses in this research were H_0 : There is no significant influence between the employees' professionalism and the quality of public service of Education Department in Ketapang Regency, and H_a : There is a significant influence between the employees' professionalism and the quality of public service of Education Department in Ketapang Regency. The samples of this research were the school teachers as the recipients of the service from Education Department in Ketapang Regency. The result of the calculation which used product moment correlation with significant level (α) 5% was that the influence of the employees' professionalism on the quality of public service was 0,567. The result of coefficient determination calculation was that the influence of the employees' professionalism on the quality of public service of Education Department in Ketapang Regency was 32,14%, whereas 67,86% was influenced by other factors which were not discussed in this research.

Key Words : Professionalism, Public Service, Education

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan /atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas bagi aparatur sebagai penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat.

Sejak adanya otonomi daerah, penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat yang tercermin dari mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi, dalam kenyataannya mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur masih tergolong rendah. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesadaran aparatur dalam memberikan pelayanan yang kurang maksimal, serta kurangnya kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu kemampuan dan keterampilan aparatur yang kurang memadai dalam penggunaan teknologi juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Pendapatan aparatur juga dapat mempengaruhi semangat aparatur dalam memberikan pelayanan yang juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Aturan yang ada di dalam organisasi dapat pula menjadi pemicu rendah atau tingginya kualitas pelayanan, begitu pula sarana dan prasarana yang ada di kantor. Dengan sarana dan prasarana yang lengkap, maka penyelenggaraan pelayanan publik akan semakin mudah untuk dilaksanakan.

Rendahnya mutu pelayanan publik dari aparatur menyebabkan munculnya rasa tidak puas dari masyarakat. Selain itu kualitas sumber daya aparatur sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat dikatakan belum cukup memadai, yang dapat diketahui dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

Pelayanan publik yang baik perlu ditingkatkan demi tercapainya kepuasan masyarakat. Dalam praktek kehidupan sehari-hari, banyak fenomena yang terjadi terkait masalah pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, profesionalitas aparatur dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan agar pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara adil tanpa memandang status sosial seseorang.

Dalam Peraturan Bupati Ketapang Nomor 23 Tahun 2008 disebutkan bahwa Dinas Pendidikan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan di bidang pendidikan;
- b. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendidikan;
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pendidikan;
- d. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi, pengendalian, dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan di bidang pendidikan; dan
- e. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsi.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dari respon yang diberikan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Guru tidak hanya berperan sebagai tenaga pendidik, tetapi juga berperan sebagai konsumen yang secara langsung mengurus keperluan administrasi

mengenai pendidikan di Dinas Pendidikan, baik itu keperluan pribadi seperti sertifikasi guru maupun keperluan siswa/siswi, serta keperluan sekolah.

Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis dari tiga orang guru sebagai penerima pelayanan, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang terindikasi kurang maksimal. Hal ini diketahui dari banyaknya keluhan guru mengenai pelayanan yang diberikan oleh dinas tersebut, baik dalam administrasi guru, hingga pengadaan alat-alat untuk menunjang pendidikan, seperti yang dikutip dari pernyataan Kaporles Ketapang dalam ketapangcityku.blogspot.com "...dari laporan masyarakat yang mengatakan bahwa banyak sekolah-sekolah yang seharusnya mendapat perbaikan rehab atau alat peraga, tapi tidak dapat. Akhirnya kita kemudian melakukan penyelidikan. Sebanyak 60 saksi termasuk dari guru-guru dan panitia lelang sudah kita periksa...".

Dari pernyataan di atas diketahui ada penyimpangan yang terjadi di Dinas Pendidikan itu sendiri, yang berdampak pada proses pembelajaran di beberapa sekolah. UU No 33/2004 dan PP No. 55/2005 menjelaskan bahwa DAK adalah dana yang bersumber dari pendapatan APBN yang dialokasikan kepada daerah tertentu dengan tujuan untuk membantu mendanai kegiatan khusus yang merupakan urusan daerah dan sesuai dengan prioritas nasional, dan Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang pada tahun anggaran 2011 mendapatkan alokasi dana sekitar 17 milyar dan digunakan untuk pengadaan perlengkapan sekolah, yang terdiri dari 5 paket kegiatan pengadaan, diantaranya dua paket pengadaan alat peraga, kemudian dua paket pengadaan buku dan satu paket pengadaan komputer PC.

Akan tetapi dalam kenyataannya, dana tersebut tidak digunakan sesuai peruntukannya, sehingga masyarakat tidak terlayani secara penuh dan sekolah-sekolah yang membutuhkan sarana dan prasarana yg

memadai tidak terpenuhi. Seperti yang diberitakan oleh media Harianjayapos.com pada hari Minggu, 05 Agustus 2012 - 10:09:46 WIB:

...Di dalam pelaksanaannya ditengarai ada beberapa penyimpangan, diantaranya pada paket pengadaan alat peraga/praktik sekolah tingkat SD, yang dilaksanakan oleh PT Karti Utama Sejahtera (KUS) yang beralamat di Pontianak-Kalbar. Sesuai kontrak kerja No 008/PPK/DAK-DISPEN/2011 dengan masa kontrak dimulai tanggal 24 Mei 2011 dan berakhir tanggal 5 September 2011, nilai kontrak sebesar Rp 4.009.628.000. Modus operandi dugaan penyimpangan yang dilakukan dalam kasus tersebut dimana pelaku membuat laporan palsu dalam draf. Sementara laporan di dalam draf tertera nama-nama sekolah penerima bantuan, namun pada kondisi riil di lapangan sebagian sekolah yang dimaksud tidak menerima bantuan dimaksud...

Profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dapat dilihat dari disiplin pegawai itu sendiri. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, banyak dijumpai pegawai yang sering bolos, bahkan sering dijumpai pegawai yang *nongkrong* di warung kopi pada saat jam kantor, dan hal tersebut bahkan dibahas di beberapa media, yang salah satunya adalah Tribunnews.com pada hari Rabu, 23 Mei 2012 10:47 WIB :

TRIBUNNEWS.COM KETAPANG,- Disiplin pegawai negeri sipil (PNS) di Kabupaten Ketapang ternyata masih belum menunjukkan adanya perubahan, pasalnya masih saja ada PNS yang *nongkrong* di warung kopi pada saat jam kerja.

Pantauan Tribun Rabu (23/5/2012) seperti yang terlihat di warung kopi Jl S Parman Ketapang, terdapat dua oknum PNS yang asing *nongkrong* di warung kopi. Dari bad yang

mereka gunakan tertulis dinas pendidikan Ketapang.

Kasat pol PP Ketapang sebelumnya pernah mengungkapkan, akan melakukan razia terhadap PNS yang nongkrong pada saat jam kerja, kendati demikian sampai saat ini belum ada tindakan atas penyampaianya tersebut.

Permasalahan tersebut tentu menghambat proses pelayanan publik di mana masyarakat yang seharusnya dilayani menjadi terbengkalai karena tidak ada petugas yang mengurus keperluan masyarakat tersebut. Hal ini tentu menunjukkan bahwa profesionalisme kerja dari aparaturnya dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat demi mencapai kepuasan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, harus didukung dengan adanya aturan-aturan yang mengatur tata cara pelaksanaan teknis, khususnya di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang. Permasalahannya adalah aparaturnya yang menangani masalah tersebut kurang tegas dalam pelaksanaannya, seperti yang dikatakan Ketua Forum Kajian Pembangunan Daerah (FKPD) Ketapang, Ismet Siswadi pada Tribun Pontianak, tanggal 13 November 2012 :

...harus ada ketegasan dari pemerintah berupa peraturan-peraturan tenaga pengajar di daerah, usulan pindah bagi tenaga yang ada di daerah harus ada pengganti terlebih dahulu, sehingga diharapkan kebutuhan tenaga pengajar di daerah terpencil dan perkotaan seimbang sesuai dengan kebutuhan.

1.1. Pembatasan Permasalahan

Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti : kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan, maupun faktor sarana. Mengingat banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, maka penulis memfokuskan pada "Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparatur Terhadap

Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang".

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka rumusan permasalahan yang dapat diteliti adalah : "Seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja aparaturnya terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang?"

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui profesionalisme kerja aparaturnya di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang.
2. Mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja aparaturnya pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, serta meningkatkan kemampuan menganalisa masalah di sektor pemerintahan dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang, sehingga aparaturnya pemerintah menjadi lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya agar kepuasan masyarakat dapat tercapai.

B. KERANGKA TEORI DAN METODE

1. Kerangka Teori

Menurut Ratminto & Winarsih (2012:127) Profesional adalah orang yang terampil, andal dan sangat bertanggung jawab dalam melaksanakan profesinya. Dengan demikian, seorang pegawai yang profesional merupakan pegawai yang mampu dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya, bertanggung jawab terhadap tugasnya sehingga dapat memperoleh penghargaan atas pelayanan yang diberikannya. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing (Kurniawan, 2005 :73).

Pandangan lain menyebutkan 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 para “klientele”.” (Siagian, 2000:163).

Menurut Tjokrowinoto (dalam Tangkilisan 2005 : 226) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah “kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi”.

Tjokrowinoto dalam Tangkilisan (2005 : 228) berpandangan bahwa birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui :

a. Profesionalisme yang Wirausaha (*Entrepreneurial-Professionalism*), yaitu keberanian mengambil resiko dalam memanfaatkan peluang, kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktivitas rendah ke produktivitas tinggi, serta memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.

b. Profesionalisme yang Mengacu pada Misi Organisasi (*Mission-driven Professionalism*), yaitu kemampuan aparatur dalam mengambil suatu keputusan dan langkah-langkah yang perlu, berdasarkan pada misi yang ingin dicapai (*Mission-driven Professionalism*), tidak hanya mengacu pada peraturan yang berlaku (*Rule-driven Professionalism*).

c. Profesionalisme Pemberdayaan (*Empowering-Professionalism*), yaitu kemampuan aparatur pelaksana untuk memberikan pelayanan publik. Profesionalisme pemberdayaan sangat berkaitan dengan pembangunan, di mana birokrasi berperan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh dan berkembang dengan kekuatan sendiri.

Menurut Sedarmayanti (2009 : 252), kualitas berarti :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan/ cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat.
- f. Melakukan sesuatu secara benar awal.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas merupakan “totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan” (Kurniawan, 2005:53). Konsep kualitas digunakan untuk menilai serta menentukan kesesuaian suatu hal terhadap persyaratannya. “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)” (Sinambela, 2006:6).

Lukman (Hardiyansyah, 2011:95) mengartikan “kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari

kerusakan/cacat". Jadi, menurut Hardiyansyah (2011:95) "kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ada".

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2006 : 5) pelayanan publik dapat diartikan sebagai "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan prinsip-prinsip pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berkesinambungan. Menurut Surjadi (2009 : 12), prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi :

- a. Kepastian hukum
Adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas
Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum
Dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- f. Profesionalisme

Aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

g. Kesamaan hak

Dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

h. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Pemberian pelayanan bagi masyarakat merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, diperlukan adanya standar pelayanan publik. "Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan"(Surjadi 2009 : 118).

Kualitas pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Zeithaml,dkk dalam Pasolong (2010:135) menyatakan "untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen". Lima indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), terdiri dari sarana dan fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; seperti kantor, administrasi

komputer, tempat informasi, serta penampilan petugas.

- b. Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan dan keandalan petugas dalam menyediakan dan memberikan pelayanan secara terpercaya, memuaskan, dan tepat waktu.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesanggupan petugas dalam penyediaan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Kesanggupan itu seperti petugas mudah untuk dihubungi, serta mau memberikan pertolongan bagi konsumen.
- d. Jaminan (*Assurance*), merupakan kemampuan, keramahan, serta sopan santun petugas untuk meyakinkan konsumen sehingga tidak menimbulkan keraguan dari pelayanan yang diberikan.
- e. Empati (*Emphaty*), merupakan sikap tegas dan penuh perhatian dari petugas untuk memahami kebutuhan konsumen, sehingga dapat tercipta hubungan yang baik antara petugas dan konsumen.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode eksplanasi asosiatif/hubungan kausal. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh guru yang ada di Kecamatan

Delta Pawan Kabupaten Ketapang yang berjumlah 1.434 orang. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu 94 orang guru yang terdiri atas guru TK, SD, MI, SMP, MTS, SMA, MA, dan SMK.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

- a. Penyebaran angket/kuesioner :
Yaitu dengan membagikan angket yang berisi beberapa alternatif jawaban kepada responden yang berisi indikator-indikator variabel yang bersangkutan.
- b. Dokumentasi :
Yaitu dengan mengumpulkan bukti-bukti yang relevan dengan penelitian seperti laporan akuntabilitas kinerja pegawai (LAKIP), daftar urut kepangkatan, dan hal lain yang berkaitan dengan objek yang diteliti.
- c. Observasi :
Yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai kondisi kantor dan melakukan wawancara kepada beberapa orang guru mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan.

Teknik analisis data yang dilakukan yaitu dengan menggunakan Korelasi *Product Moment* dan Analisis Regresi.

Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu :

- a. Uji Validitas
Yaitu dengan menggunakan SPSS v.18 untuk menghitung nilai korelasi
- b. Uji Reliabilitas
Yaitu menggunakan SPSS v.18 dengan rumus Alfa Cornbach.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil deskripsi variabel profesionalisme kerja aparatur, tanggapan responden mengenai profesionalisme kerja aparatur sebanyak 3

orang (3,2%) menyatakan sangat baik, 35 orang (37,23%) menyatakan baik, 42 orang (44,68%) menyatakan cukup baik, dan sebanyak 14 orang (14,89%) menyatakan kurang baik. Dari hasil perhitungan, nilai rata-rata dari profesionalisme kerja aparatur yaitu sebesar 23,88. Dari hal tersebut diketahui bahwa profesionalisme kerja aparatur di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang masuk dalam kategori cukup baik. Hasil deskripsi variabel kualitas pelayanan publik, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan publik sebanyak 3 orang (3,2%) menyatakan sangat baik, 38 orang (40,42%) menyatakan baik, 47 orang (50%) menyatakan cukup baik, dan sebanyak 6 orang (6,38%) menyatakan kurang baik. Dari hasil perhitungan, nilai rata-rata dari kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 44,28. Dari hal tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang masuk dalam kategori cukup baik.

Variabel profesionalisme kerja aparatur memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil koefisien korelasi sebesar 0,567 lebih besar daripada nilai signifikansi sebesar 0,05 atau 5%.

Meskipun demikian, variabel profesionalisme kerja aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik hanya sebesar 32,14%, yang diperoleh dari hasil perhitungan koefisien determinasi. Sedangkan 67,86% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

D. KESIMPULAN

1. Dari hasil penelitian Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten

Ketapang, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Profesionalisme Kerja Aparatur di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang masuk dalam kategori Cukup Profesional yaitu sebesar 23,88. Dari tanggapan responden diketahui bahwa sebanyak 42 orang (44,68%) responden menyatakan profesionalisme kerja aparatur di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang masuk dalam kategori cukup baik.
- b. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang dikatakan Cukup Berkualitas dengan nilai 44,25. Dari tanggapan responden diketahui bahwa sebanyak 47 orang (50%) responden menyatakan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang masuk dalam kategori cukup baik.
- c. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Profesionalisme Kerja Aparatur dengan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang yang ditunjukkan dengan Hasil koefisien korelasi *product moment* dengan taraf signifikan (α) 5% yaitu sebesar 0,567 dan koefisien determinasi sebesar 32,14%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang dipengaruhi oleh Profesionalisme Kerja Aparatur sebesar 32,14%, sedangkan 67,86% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

2. Keterbatasan Studi

Adapun keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu :

1. Pemahaman responden yang kurang memadai mengenai penelitian ini, seperti rasa takut untuk menjawab kuesioner yang disebarkan akan mempengaruhi citra diri

- responden itu sendiri, sehingga perlu meyakinkan responden agar mau mengisi kuesioner yang disebarakan.
2. Jumlah responden yang besar yaitu sebanyak 94 orang yang menyebabkan distribusi kuesioner ke responden yang berada di sekolah agak mengalami kesulitan.
 3. Keterbatasan waktu yang dimiliki oleh responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner menyebabkan responden kurang fokus dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan.
3. Apresiasi
- Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh aparatur di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang dan seluruh guru yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini karena telah banyak memberikan bantuan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
- ### DAFTAR PUSTAKA
- #### Literatur Buku Bacaan
- Afaf. 2011. *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota)*. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2006. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bungin, H. M. Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Bustami. 2009. *Pengaruh Pengembangan Profesionalisme Guru SMP Terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di Kabupaten Aceh Timur*. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Prabu Mangkunegara, Anwar. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Prayitno, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta : Mediakom.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sarundajang, S.H. 2005. *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah*. Jakarta : Kata Hasta Pustaka.
- Sedarmayanti, Syarifudin Hidayat. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Siagian, Sondang. P. 2000. *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Situmorang, Victor M. & Jusuf Junhir. 1994. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasindo.

Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV. Mandar Maju.

Media Elektronik

<http://harianjayapos.com/detail-1733-diduga-korupsi-dak-rp-17-m-polres-geledah-disdik-kabupaten-ketapang.html> diakses pada tanggal 1 November 2012.

<http://ketapangcityku.blogspot.com/2012/08/korupsi-dak-dinas-pendidikan-ketapang.html> diakses pada tanggal 1 November 2012.

<http://pontianak.tribunnews.com/2012/11/13/ismet-anggaran-pendidikan-ketapang-tak-fokus> diakses pada tanggal 19 November 2012.

<http://www.tribunnews.com/2012/05/23/pns-nongkrong-saat-jam-kerja> diakses pada tanggal 1 November 2012.

Peraturan Pemerintah

Kabupaten Ketapang Dalam Angka 2012.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang Tahun 2012.

Peraturan Bupati Ketapang Nomor 23 Tahun 2008 Tentang Fungsi, Rincian Tugas, Dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.