

**Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor  
Camat Pontianak Tenggara****Ahmad Al Faruqi**Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura  
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, E-mail : [faruqbj@yahoo.com](mailto:faruqbj@yahoo.com)**Abstrak**

Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara. Penelitian ini dilakukan berangkat dari fenomena-fenomena sosial mengenai kualitas pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara. Profesionalisme pegawai dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dari kuesioner yang disebar, diperoleh data yang kemudian diolah menggunakan program komputer *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) V.18 untuk menguji hipotesis yang diajukan. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah masyarakat di wilayah Kecamatan Pontianak Tenggara. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi yang positif yaitu sebesar 0,663. Selain itu pengaruh yang diberikan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara sebesar 44%, sedangkan 46% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci** : Profesionalisme Pegawai, Kualitas Pelayanan Administratif.**Abstrack**

This research was written in order to find out how much professionalism of employees can affect the quality of administrative services at the Office of Southeastern Pontianak District. This research departs from the problematic administrative service quality, and professionalism of the employees is considered as one of the factors that cause the problem. This research used the quantitative research methods. From questionnaires distributed, data were then processed using a computer program that called *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) V.18 to test the hypothesis. Samples taken from people in the District of Southeastern Pontianak. The results of this research is there is a positive and significant correlation between the professionalism of employees to quality administrative services. This is evidenced by the positive correlation coefficient is equal to 0.663. Besides the impact that employee professionalism of the quality of administrative services at the Office of Southeastern Pontianak District by 44%, while 46% others are influenced by other factors outside this research.

**Keyword** : Professionalism of Employees, Quality of Administrative Services.**A. PENDAHULUAN**

## 1. Latar Belakang Penelitian

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, demikian juga dengan pemerintah kecamatan. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Begitu pula yang terlihat di Kecamatan Pontianak

Tenggara, masyarakat masih mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kecamatan khususnya dalam hal pelayanan administratif kecamatan.

Pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Pontianak Tenggara dirasakan masih belum optimal. Pelayanan yang terkesan lama, kurang nyaman, dan prosedur yang tidak jelas masih dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil

wawancara dengan salah seorang warga yang saat itu sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) di Kantor Camat Pontianak Tenggara, warga tersebut mengatakan bahwa ia sudah seminggu datang ke kantor camat untuk melakukan photo *e-KTP*, namun keperluannya untuk melakukan photo *e-KTP* belum juga dapat dilaksanakan. Warga tersebut juga mengatakan bahwa penyebabnya adalah dikarenakan petugasnya sedang tidak berada ditempat, sehingga ia harus datang dilain hari, dan saat ia datang ke kantor camat dihari lainnya, pada saat itu sedang tidak bisa untuk pembuatan *e-KTP*, kejadian tersebut terus berulang hingga satu minggu lamanya untuk melakukan photo *e-KTP*.

Sedangkan untuk hasil yang telah dicapai Kecamatan Pontianak Tenggara dalam urusan administratif Kartu Tanda Penduduk (*KTP*) hingga Juni 2012 yaitu sebesar 59%, atau dengan kata lain 19.574 penduduk telah memiliki *KTP* dari keseluruhan wajib *KTP* yang berjumlah 32.631 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya keberhasilan Kecamatan Pontianak Tenggara dalam kepengurusan administratif *KTP*, yang dapat dilihat dengan cukup banyaknya penduduk di wilayah Kecamatan Pontianak Tenggara yang masih belum memiliki *KTP*.

Sementara itu, untuk hasil yang telah dicapai oleh Kecamatan Pontianak Tenggara dalam program *e-KTP*, terhitung hingga 30 Januari 2012 yaitu sebanyak 20.289 penduduk (62%) telah melaksanakan program *e-KTP* dari keseluruhan penduduk yang berjumlah 32.631 jiwa. Padahal target pencapaian pelayanan *e-KTP* di lingkungan pemerintah Kota Pontianak berakhir pada bulan Desember 2011. Karena tidak dapat tercapai, maka program *e-KTP* diperpanjang hingga Desember 2012.

Hal lain yang peneliti temukan di Kantor Camat Pontianak Tenggara yaitu kekurangan jelasan mengenai prosedur tentang mekanisme, syarat-syarat, biaya, dan waktu yang diperlukan dalam mengurus urusan administratif kecamatan. Hal tersebut disebabkan karena informasi mengenai prosedur pelayanan administratif kecamatan yang ditempel di papan informasi Kantor Camat Pontianak Tenggara merupakan prosedur lama yang sudah tidak berlaku lagi. Sehingga menimbulkan ketidakjelasan mengenai prosedur yang benar.

Kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh suatu organisasi birokrasi pemerintah tentu saja ditentukan oleh orang-orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, serta tinggi rendahnya beban kerja yang harus dipikul oleh jumlah pegawai yang ada tentu akan memberikan pengaruh terhadap hasil kerja yang dicapai. Pada Kecamatan Pontianak Tenggara, tingkat profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Camat Pontianak Tenggara tentu akan menentukan hasil kerja yang dicapai. Profesionalisme dapat diartikan ke dalam tiga unsur, yaitu tingkat pendidikan atau pengetahuan, kemampuan atau keterampilan, dan integritas seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Untuk tingkat pendidikan para pegawai di Kantor Camat Pontianak Tenggara dapat dikatakan pada tingkat pendidikan menengah ke atas. Hal ini dapat dilihat dengan komposisi pegawai antara lain yaitu 7 orang pegawai tamatan SMA, 4 orang pegawai D3, 7 orang pegawai S1, dan 2 orang pegawai S2. Dengan tingkat pendidikan yang cukup tinggi, para aparatur pemerintah Kecamatan Pontianak Tenggara tentu dapat mengerti akan pekerjaan yang harus dilakukan, sehingga dapat

menjalankan pekerjaan dengan baik dan benar, dan akhirnya dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Namun, masalah-masalah terkait pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara masih dirasakan oleh masyarakat, seperti masih lambatnya pelayanan yang diberikan serta kurang jelasnya prosedur dalam pelayanan. Selain itu, hasil yang dicapai dalam pelayanan administratif juga masih belum dapat mencapai target yang ideal.

Berdasarkan hal-hal yang telah disebutkan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara”

## 2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah: “Adakah Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administratif KTP dan KK di Kantor Camat Pontianak Tenggara”.

## 3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis profesionalisme pegawai di Kantor Camat Pontianak Tenggara.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan administratif khususnya pada pelayanan KTP dan KK yang diberikan di Kantor Camat Pontianak Tenggara.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan administratif KTP dan KK di Kantor Camat Pontianak Tenggara.

## 4. Manfaat Penelitian

Menjadi bahan masukan kepada Instansi Pemer

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain yaitu untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir penulis dalam menganalisa permasalahan mengenai profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan administratif kecamatan dan lebih khususnya lagi bagi Pemerintah Kecamatan Pontianak Tenggara dapat dijadikan sebagai acuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administratif kecamatan.

## B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

### 1. Kerangka Teori

Menurut Siagian (Kurniawan, 2005:74), profesionalisme adalah “keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat”. Profesionalisme sangat mencerminkan keahlian seorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Menurut Tanri Abeng (Moeljono, 2003:107) “pengertian profesional terdiri atas tiga unsur, yaitu *knowledge*, *skill*, *integrity*”. *Knowledge* dapat diartikan sebagai tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang terhadap pekerjaan yang digelutinya, *skill* dapat diartikan sebagai kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh seseorang dalam menguasai pekerjaannya, dan *integrity* dapat diartikan sebagai integritas seseorang dalam menjalankan pekerjaannya di dalam suatu organisasi.

Menurut Martin Jr. (Kurniawan, 2005:75), “profesionalisme aparatur memiliki beberapa karakteristik yang sesuai dengan tuntutan good governance, yaitu (a) *equality*, (b) *equity*, (c) *loyalty*, dan (d) *accountability*”. (a) *Equality* secara bahasa diartikan sebagai

kesamaan. Kesamaan yang dimaksud disini yaitu sikap pegawai yang selalu sama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. (b) *Equity* secara bahasa yaitu kesetaraan. kesetaraan adalah pemberian perlakuan yang adil, dengan memberikan peluang dan kesempatan yang sama bagi setiap orang. Menurut Tjandra (2005:11) “kesetaraan yaitu tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan gender”. (c) *Loyalty* atau loyalitas yaitu kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya. (d) *Accountability* atau akuntabilitas merupakan tanggung jawab atas apa yang menjadi tugas pokok aparat pemerintah terhadap masyarakat sebagai para pengguna jasa layanan publik. Menurut Kumorotomo (2005:3), “akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya”. Karakteristik profesionalisme di atas merupakan profesionalisme yang sesuai dengan tuntutan good governance. Untuk menciptakan pemerintahan yang baik diperlukan profesionalisme pegawai yang baik. Dengan melihat pada keempat hal di atas, dapat ditentukan sejauh mana profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Pelayanan administratif merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pada pelayanan administratif,

pelayanan yang diberikan lebih kepada pengurusan dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah, begitu juga pada pemerintah kecamatan. Di kecamatan, dokumen resmi yang dikeluarkan yaitu berupa kartu tanda penduduk; kartu keluarga; legalisasi surat nikah, akta kelahiran, keterangan kematian; surat keterangan waris; surat keterangan tidak mampu; dan beberapa surat lainnya sesuai dengan kebijakan daerah pada masing-masing kecamatan. Dalam KEPMENPAN No. 63 TAHUN 2003, pengertian pelayanan administratif yaitu “Pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan lain-lain. Dokumen-dokumen tersebut antara lain KTP, akte kelahiran, buku pemilikan kendaraan bermotor, STNK, dan lain-lain”.

Sangat sulit menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat. Masyarakat sebagai pihak yang merasakan secara langsung pelayanan yang diberikan, memiliki peran penting dalam memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan. Sehingga untuk mengukur kualitas pelayanan, tentu saja dengan melihat apa yang dianggap penting dan apa yang dianggap perlu oleh masyarakat. Menurut Zeitham dkk (Pasolong, 2008:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut, yaitu: (a) Bukti Langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu untuk customer,

telepon, komputer, dan lain-lain. (b) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keinginan itu seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi-informasi yang terkait dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung, dan ketanggapan dalam membantu masyarakat. (c) Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat birokrasi dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai waktu yang dijanjikannya. (d) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat birokrasi untuk membuat masyarakat pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakannya akan bebas dari kesalahan. (e) Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal ini seperti bagaimana aparat birokrasi menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien serta memuaskan masyarakat maka perlu adanya peningkatan kerja pegawai sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, keprofesionalan pegawai pemerintah kecamatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administratif yang diberikan, sehingga pada akhirnya akan membuat masyarakat untuk tidak bosan berurusan dengan pegawai pemerintah. Dengan terciptanya profesionalisme

pegawai diharapkan terciptanya pula hasil pelayanan yang berkualitas dimana kesejahteraan masyarakat menjadi prioritas utama penyelenggara pelayanan publik. Sesuai yang dikemukakan oleh Tjokrowinoto (Tangkilisan, 2005:231) bahwa profesionalisme berkaitan dengan kemampuan aparat yang bekerja dengan memiliki inovasi, dan mempunyai etos kerja tinggi. Tentu akan memberikan kontribusi yang nyata terhadap kualitas layanan kepada para pengguna jasa.

Dengan adanya profesionalisme, kinerja individu secara langsung akan berpengaruh terhadap pemberian kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa. Apa yang dikatakan oleh Siagian (Tangkilisan, 2005:231) bahwa “profesionalisme berkaitan dengan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat”. Oleh sebab itu profesionalisme pegawai secara otomatis akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan. Berdasarkan uraian pada kerangka teori dan pengertian-pengertian yang telah dikemukakan, penulis mengajukan suatu hipotesis yang dilandaskan pada teori yang relevan, yaitu “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan administratif KTP dan KK di Kantor Camat Pontianak Tenggara”.

## 2. Metode Penelitian

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma kuantitatif dengan menggunakan penelitian korelasional yang bertujuan untuk meneliti sejauh mana variabel yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variabel yang lain.

Populasi pada penelitian ini diambil dari jumlah wajib KTP yang ada di Kecamatan

Pontianak Tenggara dengan jumlah 32.631 jiwa. Dalam penentuan sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini digunakan teknik cluster random sampling (Sugiyono, 2011:65) karena obyek yang akan diteliti sangat luas dan terdiri dari area-area yang berbeda-beda. Teknik sampling ini digunakan melalui dua tahap. Tahap pertama yaitu menentukan sampel daerah. Untuk sampel daerah, peneliti akan menggunakan semua kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Pontianak Tenggara, yaitu Kelurahan Bangka Belitung Laut, Kelurahan Bangka Belitung Darat, Kelurahan Bansir Laut dan Kelurahan Bansir Darat.

Tahap kedua yaitu menentukan orang-orang yang ada pada daerah tersebut secara acak untuk digunakan sebagai sampel. Untuk menentukan sampel ini, digunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut (Prasetyo dan Lina, 2012:137):

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

n = jumlah sampel

N = populasi

e = tingkat kesalahan penarikan sampel sebesar 10% dan kepercayaan 90%

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{32.631}{1 + 32.631 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{32.631}{327,31}$$

$$= 99,69 \text{ (dibulatkan 100)}$$

Kemudian jumlah sampel yang diperoleh tersebut didistribusikan ke 4 kelurahan dengan membandingkan jumlah populasi di masing-masing kelurahan dengan jumlah populasi keseluruhan kemudian dikali dengan jumlah sampel, sehingga didapatlah untuk Kelurahan Bangka Belitung Laut sebanyak 25 orang responden, Kelurahan Bangka Belitung Darat sebanyak 16 orang responden, Kelurahan Bansir

Laut sebanyak 34 orang responden, dan Kelurahan Bansir Darat sebanyak 25 orang responden.

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, digunakan teknik analisis data koefisien korelasi *product moment*, dengan rumus (Sugiyono, 2011:228):

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan perhitungan koefisien determinan, dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi *product moment* ( $r_{xy}$ ) dan dikalikan 100 %. Dan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan dengan teknik analisis regresi linier sederhana, yaitu (Sugiyono, 2011:261):  $\hat{Y} = a + bX$

Untuk perhitungan dan analisis data yang telah didapat dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program komputer *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) V.18. Dengan program komputer tersebut, hasil perhitungan statistik yang diperlukan dalam penelitian bisa dihasilkan dengan lebih akurat dan terorganisir dengan baik.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Profesionalisme Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administratif.

Profesionalisme pegawai merupakan variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan administratif, dapat dikatakan bahwa peningkatan profesionalisme pegawai akan dapat mengakibatkan meningkatnya nilai dari kualitas pelayanan administratif begitu juga sebaliknya.

Untuk mengetahui tingkat profesionalisme pegawai di Kantor Camat Pontianak Tenggara, disebarlah kuesioner kepada masyarakat. Dari hasil kuesioner didapat, sebagian besar memberikan

penilaian profesional (53%), dan skor rata-rata dari seluruh penilaian responden mengenai profesionalisme pegawai juga termasuk ke dalam kategori profesional. Sehingga dapat dikatakan bahwa para aparatur Kantor Camat Pontianak Tenggara sudah profesional dalam menjalankan tugas-tugasnya di tempat kerja. Khususnya dalam hal memberikan pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara.

Selanjutnya penilaian responden mengenai kualitas pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara, sebagian besar responden memberikan penilaian baik (64%), dan untuk skor rata-rata dari keseluruhan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan administratif juga masuk ke dalam kategori baik. Berdasarkan hasil penilaian tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan administratif yang ada di Kantor Camat Pontianak Tenggara sudah baik, yang dapat dibuktikan dengan hasil tanggapan responden mengenai variabel tersebut.

Setelah mendeskripsikan profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan administratif, selanjutnya dilakukan pembuktian hipotesis, yaitu apakah ada pengaruh antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara. Pembuktian hipotesis dalam penelitian ini mempergunakan uji statistik dengan bantuan software komputer *statistical product dan service solution* (SPSS) versi 18. yang disajikan dalam tabel berikut

**Tabel 1.**  
**Hasil Analisis Korelasi**

VARIABEL	KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF	
	KOEFISIEN KORELASI	SIGNIFIKANSI
PROFESIONALISME PEGAWAI	0,663**	0,000
**Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)		

Sumber : Hasil Penelitian 2012 SPSS V.18

Hasil analisis pada tabel 1 menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi yang didapatkan melalui SPSS V.18 sebesar 0,663 dengan tingkat

signifikansi 0,000. Hasil perhitungan ini menegaskan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat, yang terdiri dari variabel profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan administratif. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa koefisien korelasi signifikan, hal ini dilihat dari tanda (\*\*) yang menunjukkan bahwa koefisien korelasi signifikan dalam SPSS. Arah hubungan yang positif juga ditunjukkan dengan tidak adanya tanda negatif pada angka 0,663. Hal ini menunjukkan semakin tinggi profesionalisme pegawai maka kualitas pelayanan administratif yang dihasilkan di Kantor Camat Pontianak Tenggara juga makin meningkat.

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapat di atas, maka hipotesis diterima yang berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan administratif KTP dan KK di Kantor Camat Pontianak Tenggara”.

Kemudian untuk menganalisis seberapa jauh perubahan nilai variabel terikat bila nilai variabel bebas mengalami perubahan, digunakan regresi linear sederhana. Untuk mendapatkan hasil yang cepat dan akurat, peneliti menggunakan aplikasi SPSS V.18. dapat dilihat hasilnya pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.**  
**Koefisien Regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	12,527	2,283		5,488	,000
Profesionalisme Pegawai	,630	,072	,663	8,779	,000

Sumber : Hasil Penelitian 2012 SPSS V.18

Berdasarkan tabel 4.22. yang didapat melalui penghitungan SPSS V.18 di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi sederhananya yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX \quad Y = 12,527 + 0,630X$$

Konstanta sebesar 12,527 artinya jika profesionalisme pegawai nilainya 0 maka kualitas

pelayanan administratif nilainya positif sebesar 12,527. Koefisien regresi variabel profesionalisme pegawai sebesar 0,630 artinya jika profesionalisme pegawai mengalami kenaikan satu satuan maka kualitas pelayanan administratif akan mengalami peningkatan sebesar 0,630 satuan. Koefisien bernilai positif artinya hubungan antara profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan administratif adalah positif, artinya semakin tinggi pengawasan maka semakin tinggi produktivitas kerja.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara, dilakukan dengan menentukan koefisien determinasinya. Koefisien determinasi (KD) ditentukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi kemudian dikali 100%, sehingga  $KD = 0,663^2 \times 100\% = 0,440 \times 100\% = 44\%$ . Artinya, pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara adalah sebesar 44%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 46 % adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **D. SIMPULAN DAN KETERBATASAN STUDI**

##### **1. Simpulan**

Profesionalisme pegawai di Kantor Camat Pontianak Tenggara dikategorikan profesional. Artinya, para aparat pemerintah di Kantor Camat Pontianak Tenggara memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya khususnya dalam memberikan pelayanan administratif KK dan KTP kepada masyarakat. Dilihat dari sikap yang ditunjukkan pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat serta penguasaan pegawai dalam menjalankan pekerjaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil

tanggapan sebagian besar responden (53%). Kualitas pelayanan administratif di Kantor Camat Pontianak Tenggara dikategorikan baik. Artinya, kualitas pelayanan administratif KK dan KTP yang ada di Kantor Camat Pontianak Tenggara dinilai sudah baik oleh masyarakat, baik itu dari segi sarana prasarannya, daya tanggap dalam memberikan pelayanannya, ketepatan dari produk layanannya, serta keramahan dan kesopanan dalam menjalin komunikasi dengan masyarakat ketika memberikan pelayanan dinilai sudah cukup baik oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan sebagian besar responden (64%).

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS V.18 mengenai koefisien korelasi dari kedua variabel pada penelitian ini, koefisien yang didapat yaitu sebesar 0,663. Hal tersebut menunjukkan ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan administratif. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berbunyi terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan administratif KK dan KTP di Kantor Camat Pontianak Tenggara. Pengaruh yang diberikan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan administratif ialah sebesar 44% sedangkan 46% sisanya merupakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi, yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

##### **2. Keterbatasan Studi**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Hal tersebut terjadi karena adanya keterbatasan pada penelitian ini. Keterbatasan itu antara lain terletak pada waktu yang sedikit bagi peneliti untuk melakukan penelitian sehingga peneliti

hanya dapat meneliti 1 variabel bebas dan 1 variabel terikat saja. Mungkin masih ada beberapa lagi variabel lain lagi yang dapat diteliti yang dapat memperkaya hasil penelitian dari penelitian ini. Selain itu keterbatasan penelitian ini juga terletak pada penggunaan metodologi penelitian yang peneliti ambil. Metode penelitian kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data dirasakan belum menyentuh persoalan secara mendalam. Bila didekati dengan pendekatan kualitatif mungkin akan mengupas secara lebih mendalam akan persoalan yang ada. Oleh karena itu, peneliti berharap ada peneliti lain yang melakukan penelitian ini secara lebih mendalam mengenai persoalan yang sama pada penelitian ini.

### 3. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran aparatur pemerintah Kecamatan Pontianak Tenggara, yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut dan telah banyak memberikan bantuan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Terima kasih juga saya ucapkan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Pontianak Tenggara, yang telah sudi membantu peneliti dengan mengisi kuesioner penelitian yang digunakan pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Literatur Buku Bacaan

- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pusat Pelajar.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moeljono, Djokosantoso. 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Tjandra, Riawan W, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemda dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono, 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

### Peraturan Pemerintah:

KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik



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](mailto: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 : AHMAD AL FARUQI  
NIM / Periode lulus : E42008082 / 2012  
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address / HP : [faruqbj@yahoo.com](mailto:faruqbj@yahoo.com) / 089693222808

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 PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRATIF DI KANTOR CAMAT PONTIANAK TENGGARA**

beserta 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.

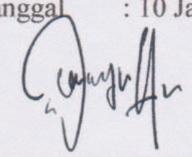
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal..... 4/1/2013.....

  
Drs. H. Agus Eka, M.Si  
NIP. 19630123 198810 1 001

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 10 Januari 2013

  
(AHMAD AL FARUQI)