

## PENGARUH PROFESIONALISME KERJA APARAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA ANABANNAE KECAMATAN PITU RIAWA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

<sup>1</sup>Erni Nawir, <sup>2</sup>Monalisa Ibrahim, <sup>3</sup>Hariyanti Hamid

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

[erninawir43162123.1a@gmail.com](mailto:erninawir43162123.1a@gmail.com)

[monalisa2231@yahoo.com](mailto:monalisa2231@yahoo.com)

[tantistisip@yahoo.co.id](mailto:tantistisip@yahoo.co.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme kerja Aparat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi penelitian ini adalah 1.181 orang dan sampel sebanyak 92 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu *random sampling* atau sampel acak. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, penelitian pustaka dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, regresi linear dan pengujian hipotesis dan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Profesionalisme kerja Aparat 59.6% kurang baik. kualitas pelayanan publik 59.16% kurang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja 60.32% kurang baik meliputi kemahiran 31,4%, kesiapan 58,6%, tanggung jawab 60%, disiplin 61,2%, dan sikap pegawai 60,4%. Hal ini menunjukkan Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa adalah 59% dari 100% hasil yang diharapkan, dimana ini tergolong dalam kategori "kurang baik".

Kata kunci : Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Publik

### Abstract

The aim of this research is to find out the influence of the professionalism of the apparatus work towards the quality of public services in the Anabannae Village office, Pitu Riawa District, Sidenreng Rappang Regency. The population of this study was 1,181 people and a sample of 92 people. The sampling technique used is random sampling. This type of research is quantitative descriptive. Data collection techniques are observation, interviews, library research and questionnaires. Data analysis techniques using descriptive analysis, data quality tests (validity and reliability), classic assumption tests, linear regression and hypothesis testing and with the help of SPSS version 21 application. The results showed that the professionalism of the work apparatus 59.6% was not good. the quality of public service 59.16% is not good. Factors that influenced the professionalism of work 60.32% were unfavorable including 31.4% proficiency, 58.6% readiness, 60% responsibility, 61.2% discipline, and 60.4% employee attitude. This shows the Effect of Professional Workers' Apparatuses on the Quality of Public Services at the Anabannae Village Office in Pitu Riawa Subdistrict is 59% of the 100% expected results, which are classified as "not good".

Keywords: Professionalism and Public Service Quality

## A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi “Undang-undang tentang pelayanan publik diketahui untuk memberikan suatu kepastian hukum dalam hubungan dengan masyarakat dan penyelenggara dalam suatu pelayanan publik” pasal 3 “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya sebuah batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b) terwujudnya suatu sistem penyelenggaraan tentang pelayanan publik yang layak berdasarkan dengan asas-asas umum lembaga pemerintahan dan korporasi yang layak; c) terpenuhinya suatu penyelenggaraan mengenai pelayanan publik berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan; d) terwujudnya suatu perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Moenir (Sellang 2016:75) Pelayanan umum adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan bagi seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor material melalui sebuah sistem prosedur dengan metode tertentu dalam upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah merupakan proses. Suatu sebagai proses pelayanan yang secara rutin dan berkesinambungan, yakni seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan publik dapat diukur, berdasarkan yang telah ditetapkan dalam standar yang layak sesuai waktu yang dibutuhkan.

Pelayanan yaitu suatu tugas utama yang mutlak dari aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas tersebut tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Crystalia, 2015).

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan dari pegawai menjadi citra

buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh terhadap tidak layaknya pegawai untuk memberikan pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat tidak akan bisa terselenggara secara optimal tanpa disertai kesiapan aparatur pemerintah yang profesional untuk menjalankan visi dan misi dalam pemerintahan (Nurbaiti, 2013), dilihat dari penyelenggaraannya, dalam pelayanan publik masih terdapat beberapa kelemahan yakni Kurangnya respon, dimana pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Anabanna dari aparat desa ditemukan fakta bahwa kemampuan pegawai masih rendah dalam memberikan pelayanan, hal tersebut ditandai dengan tidak adanya standar operasional prosedur sehingga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan kurang optimal, Kurangnya penyampaian Informasi. Berbagai informasi seharusnya disampaikan kepada masyarakat malah berjalan lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat, Rendahnya kualitas birokrasi. Dimana pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka penyelesaian masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan sangat sulit. Yang mengkiatnya, suatu masalah pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan dengan tepat waktu, Kurang mendengar aspirasi masyarakat. Pada dasarnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar suatu pendapat dari masyarakat. Akibatnya pelayanan dijalkan apa adanya, tanpa adanya perbaikan seperti terhentinya pengelolaan program dana pemberdayaan masyarakat sejak tahun 2017 sedangkan anggaran dana BUMDes dan dana program pemberdayaan masyarakat dari pemerintah masih berjalan hingga sekarang, dan Dilihat dari sisi sumber daya manusianya. Kelemahan utamanya yaitu berkenaan pada profesionalisme, kompetensi, dan etika dari latar belakang pendidikan.

Masalah dapat disimpulkan mengenai keahlian harus sesuai dengan bidangnya sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan publik atau pelayanan administrasi secara umum karena dipengaruhi oleh profesional kerja aparat yang tidak berkualitas seperti kurangnya respon dalam memberikan pelayanan, kurangnya penyampaian informasi,

rendahnya kualitas birokrasi, kurang mau mendengar aspirasi masyarakat, dan lemahnya sumber daya manusia. Permasalahan utama bagi pelayanan publik bersangkutan dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung dalam aspek, yakni tata pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, dan organisasinya. Berdasarkan dari uraian sebelumnya maka peneliti menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang dengan tujuan untuk mengetahui Profesionalisme Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk mengetahui Faktor-faktor yang Memengaruhi Profesionalisme Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang.

Suatu profesi secara teori tidak bisa dilakukan oleh sembarang orang yang tidak dilatih atau disiapkan. Sementara profesional menunjuk pada dua hal, yaitu: 1) menunjuk pada kinerja seseorang yang sesuai dengan tuntutan profesinya; dan 2) menunjuk pada orang yang melakukan pekerjaan (seorang professional). (Ibrahim, 2014).

Sedarmayanti (Karim dkk, 2015) profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan. Sedangkan yang dikemukakan oleh (Siagian 2000:163), Profesionalisme juga dapat diartikan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Teori yang diungkapkan oleh Menurut Martin Jr dalam Marlin Marianti (2005) profesionalisme aparat.

1. Persamaan (*Equality*). perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial, politik, dan sebagainya.

Bagi mereka memberikan perlakuan yang sama identik dengan belaku jujur.

2. Keadilan (*Equity*). Keadilan yaitu perlakuan yang samakepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan adil. Untuk masyarakat yang pluralistiiik kadang-kadang diperlakukan yang sama. Misalnya menghaus diskriminasi pekerjaan, sekolah, perumahan, dan sebagainya. Serta kadang-kadang pula diperlukan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu (pemberian kredit tanpa bunga kepada pengusaha lemah).
3. Kedisiplinan (*Loyalty*). Kesetiaan 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 mengebaikan yang lainnya.
4. Tanggung jawab (*Accountability*). Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindroman (saya sekedar melaksanakan perintah atasan).

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi prasyarat bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (*rule and order*) menjadi modal dasar bagi terbagunnya demokrasi dan keadilan dalam masyarakat (Sellang, 2016 : 76). Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengatakan bahwa untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari hal-hal sebagai berikut:

1. Transparansi. Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memudahkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional. Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip dan efektivitas.
4. Partisipatif. Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak. Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap publik.

Faktor yang perlu dipertimbangan dalam upaya untuk meningkatkan profesionalisme kerja aparat. Menurut Martin Jr dalam Miftah Thoha (2001:75).

1. Kemahiran. mempergunakan peralatan kemahiran merupakan salah satu unsur kemetagan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman.
2. Kesiapan. Kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan publik. Kemauan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Tanggung jawab. Pelayanan tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintah yang baik berdasarkan kepercayaan.
4. Disiplin. Secara teoritis loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku.
5. Sikap Pegawai. Setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan, sikap dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu..

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif, dengan metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara cermat, jelas dan objektif

mengenai masalah yang sedang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Desa Anabannae dengan jumlah 1.181 orang. Maka, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.181 orang. Penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu *random sampling* atau sampel acak. Pada teknik acak ini, secara teoretis, semua anggota dalam populasi mempunyai probabilitas atau kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian ini kriteria responden yang ditentukan adalah kepala keluarga yang tinggal di lokasi penelitian, minimal berusia 17-50 tahun yang memahami masalah akuntabilitas pelayanan publik maupun pengelolaan dana desa.

Teknik pengumpulan data, yang meliputi Observasi, Studi Kepustakaan, dan Kuesioner/Angket. Jenis data yang sudah terkumpul, maka dilakukan analisis dengan bantuan tabel frekuensi dan SPSS 21. Nilai-nilai varian sebagai hasil olahan data akan menggambarkan suatu hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya. Data hasil penelitian dianalisis dengan alat statistik yang terdiri dari: Analisis Deskriptif, Uji Kualitas Data (Validitas dan reabilitas), Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear sederhana dan Pengujian Hipotesis.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil penelitian Profesionalisme Kerja Aparat (X) a) kemampuan aparat Desa Anababnae untuk memberikan perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebesar 58.8%, b) kemampuan aparat Desa Anabannae untuk memberikan perlakuan yang adil atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat 58%, c) kemampuan aparat Desa Anabannae terhadap Kesetiaan dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat 59.4%, d) mengenai tanggung jawab aparat desa dalam melaksanakan tugas di Kantor Desa Anabannae 62.2%. Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat sebagai responden memberikan tanggapan profesionalisme kerja yaitu 59.6% atau dikategorikan kurang baik.
2. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Publik a) sikap keterbukaan yang diperlihatkan oleh aparat di Kantor Desa Anabannae kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan 64.4%, b) kemampuan aparat di Kantor Desa Anabannae untuk

bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada seluruh masyarakat 56%, c) kemampuan aparat di Kantor Desa Anabannae untuk memahami keadaan setiap masyarakat 55.8%, d) kemampuan aparat di Kantor Desa Anabannae untuk mengikutsertakan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan 59.4%, e) kemampuan aparat di Kantor Desa Anabannae untuk berbuat adil kepada masyarakat 62.2%, f) kemampuan aparat di Kantor Desa Anabannae untuk menyeimbangkan antara tugas dan kepentingan pribadinya 57.2%. Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat sebagai responden memberikan tanggapan kualitas pelayanan publik yaitu 59.16% atau dikategorikan kurang baik.

3. Hasil penelitian faktor-faktor yang memengaruhi profesionalisme kerja aparat 1). Kemahiran : Pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman aparat di Kantor Desa Anabannae 31,4%. 2). Kesiapan : Kemampuan aparat di Kantor Desa Anabannae dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat 58,6%. 3). Tanggungjawab : Kemampuan aparat di Kantor Desa Anabannae menghubungi masyarakat secepatnya apabila terjadi sesuatu sesuai yang perlu segera diberitahukan 60%. 4). Kedisiplinan : Kemampuan aparat menaati peraturan-peraturan yang ada di Kantor Desa Anabannae 61,2%. 5). Sikap Pegawai : Pegawai di Kantor Desa Anabannae memiliki keterampilan, sikap dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan 60,4%. Berdasarkan diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat sebagai responden memberikan tanggapan faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja yaitu 60,32% atau dikategorikan kurang baik .

Berdasarkan hasil olah data, diketahui bahwa 4 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel profesionalisme kerja(X) dinyatakan valid dengan nilai *corrected item-total correlation* > 0.25, 0.30 (*corrected item-total correlation*> 0.25, 0.30).

Berdasarkan tabel hasil olah data diketahui bahwa 6 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel (kualitas pelayanan publik) dinyatakan valid dengan

nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari > 0.25, 0.30 (*corrected item-total correlation*> 0.25, 0.30).

Hasil olah data diketahui bahwa 5 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel (faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja) dinyatakan valid dengan nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari > 0.25, 0.30 (*corrected item-total correlation*> 0.25, 0.30). Hasil *reliability statistics*, kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel X *reliabel* atau hAparaturl karena *Cronbach Alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0.618 yang berarti lebih besar dari 0.60 (0.618 > 0.60). Hasil *reliability statistics*, kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel Y *reliabel* atau hAparaturl karena *Cronbach Alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0.701 yang berarti lebih besar dari 0.60 (0.701 > 0.60). Hasil *reliability statistics*, kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel F *reliabel* atau hAparaturl karena *Cronbach Alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0.826 yang berarti lebih besar dari 0.60 (0.826> 0.60).

Pada bagian output model summary, bagian ini ditampilkan ni R = 0.710 dan *koefisien Determination Rsquare* atau (R<sup>2</sup>) nilai sebesar 0.505 (hasil dari pengkuadratan *koefisien korelasi* atau (R) 0. 710 x 0.710 = 0.504 x 100% = 50.4%), sedangkan sisanya (100% - 50% = 49.6 %). Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencari besar faktor profesionalisme kerja (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dengan ini nilai yang dicari yaitu 49.6%.

Hasil dari uji ANOVA pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah nilai F = 91.652 dengan tingkat probabilitas sig. 0.000. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0.05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi profesionalisme kerja. Untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini dilakukan uji F. Untuk mengetahui bahwa pengaruh/Signifikan dapat diketahui dengan melihat dari *lefel of signifikan a* = 0,05. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan hasil olah pada tabel ANOVA, maka diketahui nilai *Fhitung* yang diperoleh sebesar 91.652 dengan tingkat signifikan 0,000 (Sig < 0,05) yang berarti bahwa variabel profesionalisme kerja (X) mempunyai pengaruh/signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y), dari hasil

tersebut berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil *Coefficient* olah data, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh profesionalisme kerja aparat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang.

$$Y = 5.452 + 1.011 X$$

Dari fungsi regresi di atas, maka dapat dijelaskan :

1. Jika variabel profesionalisme kerja aparat (X) berubah, maka kualitas pelayanan publik (Y) juga akan berubah. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila profesionalisme kerja aparat meningkat, maka kualitas pelayanan publik juga akan meningkat dengan koefisien regresi sebesar 1.011 dan sebaliknya, jika profesionalisme kerja aparat menurun, maka kualitas pelayanan publik juga akan menurun dengan koefisien regresi sebesar 5.452.

2. Nilai konstanta sebesar 5.452 menunjukkan bahwa, jika semua variabel konstan maka Model profesionalisme kerja aparat masih bersifat positif.

Uji statistic t untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen berdasarkan tabel *coefficients* hasil olah data SPSS, maka diketahui bahwa :

a. Nilai *hitung* variabel profesionalisme kerja aparat (X) 1.011 dengan tingkat signifikan 0,000.

b. Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistic

$$H_a : \rho_{yx} \neq 0$$

$$H_0 : \rho_{yx} = 0$$

Hipotesis bentuk kalimat :

1.  $H_a$  : profesionalisme kerja aparat berpengaruh/signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang.

2.  $H_0$  : profesionalisme kerja aparat berpengaruh/signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang.

Pengambilan Keputusan :

1. Jika nilai t hitung  $\geq$  t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya Signifikan
2. Jika nilai t hitung  $\leq$  t tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak Signifikan

Tabel Coefficients diperoleh t hitung = 9.574 prosedur mencari statistic tabel dengan kriteria

1. Tingkat signifikan ( $\alpha = 0,05$ )

2.  $df = \text{Jumlah Responden} - 2$  atau  $92 - 2 = 90$

3. t tabel =  $\alpha/2$  ;  $df$

$$= 0,05/2 ; df$$

$$= 0,025 ; 90$$

Sehingga t tabel = 0.2050

Keputusan :

Ternyata nilai t hitung  $>$  t tabel atau  $9.574 > 0.2050$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan. Jadi, profesionalisme kerja aparat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang.

Berdasarkan keputusan yang telah dipaparkan tentang pengujian hipotesis dapat dijelaskan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan kata lain t hitung  $>$  t tabel ( $9.574 > 0.2050$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan. Jadi, profesionalisme kerja aparat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil penelitian ini secara teoretis sejalan dengan (Pamudji 1994:22) yang menyatakan bahwa seseorang yang tergolong profesionalisme, yang memiliki atau dianggap memiliki keahlian, akan melakukan kegiatan-kegiatan (pekerjaan) diantaranya pelayanan publik yang lebih baik kualitas, lebih cepat prosesnya, mungkin lebih bervariasi, yang kesemuanya mendatangkan kepuasa pada warga masyarakat.

Kinerja aparat yang profesional akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Anabannae, Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Pamudji (1994:30) menyerahkan bahwa "sedini mungkin pemerintah menguasai profesionalisme aparatur dan sedapat mungkin juga meningkatkan profesionalisme. Walaupun harus diakui, bahwa profesionalisme aparatur bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin

tinggi tingkat profesionalisme pegawai, akan semakin baik dan meningkat pula kualitas pelayanan diberikan kepada masyarakat pengguna jasa (publik), khususnya mereka yang membutuhkan pelayanan jasa melalui pegawai.

Berdasarkan data distribusi frekuensi variabel profesionalisme dapat dilihat bahwa tingkat capaian responden sebesar 59,6% berkategori kurang baik maka dari itu bagian dari profesionalisme harus tetap ditingkatkan seperti persamaan, keadilan, kedisiplinan dan tanggungjawab. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tingkat capaian responden yang paling tinggi adalah indikator tanggung jawab dengan presentase sebesar 62,2%, Hal ini dilihat berdasarkan kinerja aparat dalam melaksanakan tugas administrasi di Kantor sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan tingkat capaian responden yang paling rendah adalah keadilan dengan presentase sebesar 58% karena aparat desa tidak berlaku adil kepada masyarakat seperti memberikan pelayanan umum.

Data disritbusi frekuensi variabel kualitas pelayanan publik dapat dilihat bahwa tingkat capaian responden yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah 59,16% yang terdiri dari 6 indikator pelayanan publik yang dinyakan oleh Lijan Poltak Sinambela (2008:6) diantaranya a) transparansi yaitu sikap keterbukaan aparat Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan b) akuntabilitas yaitu sikap tanggungjawab aparat Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa terhadap pelayanan yang diberikan kepada seluruh masyarakat, c) kondisional yaitu sikap peduli aparat Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa untuk memahami keadaan setiap masyarakat, d) partisipasi yaitu aparat Desa Anabannae mengikutsertakan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan, e) kesamaan hak yaitu kemampuan aparat Desa Anabannae untuk berbuat adil kepada masyarakat, serta f) keseimbangan hak dan kewajiban yaitu kemampuan aparat Desa Anabannae menyeimbangkan antara tugas dan kepentingan pribadi. Adapun indikator yang tertinggi dalam kualitas pelayanan publik adalah transparansi presentase 64,4% berkategori sangat baik, Hal ini dibuktikan dengan cara aparat desa memberikan pelayanan administrasi yang terbuka terkait

dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat di Kantor Desa Anabannae adapun indikator paling rendah dalam variabel ini adalah kondisional dengan tingkat capaian presentasi sebesar 55,8%, Hal ini dibuktikan dengan aparat desa yang tidak memahami kondisi masyarakat saat memerlukan pelayanan di Kantor Desa Anabannae.

Hasil analisis data faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja aparat terdiri dari 5 indikator a) kemahiran, b) kesiapan, c) tanggung jawab, d) disiplin, dan e) sikap pegawai. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tingkat capaian responden yang paling tinggi adalah kemahiran dengan tingkat capaian responden sebesar 61,2%, Hal ini dilihat berdasarkan sikap disiplin aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan tingkat capaian responden yang paling rendah adalah kesiapan, Hal ini dilihat berdasarkan kemampuan aparat menjalankan tugasnya dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, maka pelayanan publik dikatakan profesional apabila dalam menjalankan tugas aparat desa mampu menerapkan prinsip profesionalime kerja antara persamaan, keadilan, kedisiplinan dan tanggung jawab di Kantor Desa Anabannae sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari analisis data bahwa Profesionalisme Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang dapat dikatakan berpengaruh dan signifikan Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 21 maka,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $9.574 > 0.2050$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan dengan kategori kurang baik dengan melihat hasil ideal presentase 58 %.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja 1). Kemahiran: Pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman aparat di Kantor Desa

Anabanna 31,4%. 2). Kesiapan: Kemampuan aparat di Kantor Desa Anabanna dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat 58,6%. 3). Tanggung jawab Kemampuan aparat di Kantor Desa Anabanna menghubungi masyarakat secepatnya apabila terjadi sesuatu sesuai yang perlu segera diberitahukan 60%. 4). Kedisiplinan: Kemampuan aparat menaati peraturan-peraturan yang ada di Kantor Desa Anabanna 61,2%. 5). Sikap Pegawai di Kantor Desa Anabanna memiliki keterampilan, sikap dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan 60,4%. Berdasarkan di atas dapat dijelaskan bahwa masyarakat sebagai responden memberikan tanggapan faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja yaitu 60,32% atau dikategorikan kurang baik .

*Perkantoran. Mandar Maju : Bandung.*

Ibrahim, M. (2014). *Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang*. 427–436.

Thoha, Miftah .2001. *Perilaku Organisasi : Konsep dan Aplikasinya*, Jakarta : Raja Grafindo Persada..

#### **Dokumen**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Gava Media:Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS". Semarang:UNDIP
- Mukarom, Zaenal, & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung.
- Nazir, Muhammad. *Metode Penelitian*. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Sellang, Kamaruddin. 2016 : *76 Administrasi & Pelayanan Publik Antara Teori & Aplikasi*. Ombak : Yogyakarta.
- Samad,. 2016. *Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Ombak, Yogyakarta.
- Sellang Kamaruddin, 2016. *Administrasi & Pelayanan Publik Antara Teori & Aplikasi*, Ombak, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*.
- Sedarmayanti, 2003. *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen*