



Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu

Lisa^{1✉}, Ikhwani Ratna²

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Abstract

Kata Kunci:

Professionalisme, Pelayanan, Publik

Profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting sebab tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sudah semakin kompleks. Untuk itu, dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar profesionalisme berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu sebanyak 35 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 35 orang. Teknis analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier menggunakan SPSS V.25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel Profesionalisme (X) terhadap Kualitas pelayanan publik dimana t hitung $2,797 > t$ tabel $2,034$ atau signifikansi $0,009 < 0,05$. Adapun persentase pengaruh variabel tersebut sebesar $56,2\%$ sedangkan sisanya $43,8\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini

Key Words:

Professionalism, Public, Service

Bureaucratic professionalism is very important because the level of needs and interests of the community has become increasingly complex. For this reason, in order to improve the impression of the bureaucracy to become a professional bureaucracy so that it is able to provide excellent public services. This study aims to determine how much professionalism affects the quality of public services at the Tandun Sub-District Head Office, Tandun District, Rokan Hulu Regency. The type of research used is descriptive quantitative. The population in this study were all employees of the Tandun Sub-District Head Office, Tandun District, Rokan Hulu Regency, totaling 35 people. The sample used in this study was 35 people. The data analysis technique in this study is linear regression using SPSS V.25. The results showed that there was a significant influence of the Professionalism variable (X) on the quality of public services where t count $2.797 > t$ table 2.034 or significance $0.009 < 0.05$. The percentage of influence of these variables is 56.2% while the remaining 43.8% is influenced by other variables not used in this study.

✉ Corresponding Penulis :

Alamat: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

E-mail: tdnlisa50@gmail.com

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, mungkin ujian terbesar yang sedang dihadapi oleh suatu pemerintahan di Indonesia, khususnya legislatif daerah, adalah kemudian memiliki pilihan untuk menunjukkan pejabat pemerintah yang kompeten, memiliki perspektif kehidupan kerja menggunakan klasifikasi yang sangat tinggi, di atas, kapasitas untuk memegang teguh moral peraturan dalam melakukan kewajiban kerja dan penggunaannya, dalam memuaskan keinginan individu untuk dibebaskan dari persekongkolan, kekotoran, dan nepotisme. Tantangan ini masuk akal, mengingat bahwa secara pengamatan individu dalam suatu ruang membutuhkan otoritas pemerintah untuk melakukan kewajiban mereka secara ideal untuk menawarkan dukungan terbaik kepada wilayah setempat. Sementara itu, peningkatan kinerja birokrasi pelayanan publik akan berimplikasi luas, terutama dalam meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah.

Dalam pengembangan sumber daya manusia perlu adanya jajaran pemerintahan pada peningkatan organisasi publik dan perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan secara profesional dan pengembangan etika profesi masyarakat dengan adanya kualitas pelayanan akan semakin baik. Untuk dapat memenuhi suatu tuntutan dan kebutuhan dalam masyarakat perlu ada pelayanan yang semakin berkembang. Tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kewenangan publik sebagai koordinator administrasi publik dan selanjutnya sebagai individu yang bertanggung jawab atas pekerjaan bantuan publik yang mengarahkan tujuannya ke seluruh daerah tanpa memandang, berubah menjadi komitmen bagi otoritas pemerintah untuk terus melakukan peningkatan latihan yang bersifat publik administrasi yang akan disampaikan. Bantuan yang berkualitas adalah bantuan yang dapat memberikan pemenuhan kepada daerah yang secara efektif menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan daerah setempat. Demikian pula dengan pemerintahan Kecamatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan perlu di puaskan melalui pemenuhan kebutuhannya.

Pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin penggunaan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya (Dwiyanto, 2021:136)

Keberadaan peraturan pemerintah tersebut pemberian kewenangan di bidang tenaga kerja harus disesuaikan dengan memanfaatkan dewan dan rencana kelembagaan yang mengawasi aset perangkat untuk memberikan pembentukan yang solid untuk penggunaan desentralisasi fakultas, dipercaya akan ada pamong praja sebagai pedoman strategi eksekutif dalam hal kepabeanaan, norma, dan metode yang serupa dan bersifat umum pada setiap tingkatan tenaga kerja unsur eksekutif masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tandun diyakini dapat dipengaruhi oleh profesionalisme para pegawainya. Profesionalisme yang tinggi di dalam suatu organisasi pemerintahan dapat tercermin dalam berbagai aspek, termasuk kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, kemampuan dalam menangani berbagai masalah administratif, serta sikap yang etis dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Pelayanan publik di Kantor Camat Tandun, Kecamatan Tandun, Kabupaten Rokan Hulu, mengalami sejumlah permasalahan yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya responsivitas dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan masyarakat. Terkadang, proses administratif terasa lambat dan kurang efisien karena kurangnya kesigapan dalam menanggapi permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Selain itu, kurangnya kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan juga menjadi hambatan dalam memberikan layanan yang memuaskan. Masyarakat seringkali mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang akurat dan lengkap terkait dengan layanan yang tersedia, sehingga menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian dalam mengurus berbagai keperluan administratif.

Ketidakprofesionalan dalam interaksi antara pegawai dan masyarakat juga menjadi permasalahan serius. Sikap kurang ramah, kurangnya kesabaran, atau bahkan perilaku yang tidak etis dalam berinteraksi dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketegangan dalam hubungan antara pelayan dan pemohon layanan.

Kurangnya pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas administratif juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Keterbatasan pengetahuan tentang prosedur-prosedur yang berlaku atau kurangnya keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi dapat menghambat efisiensi dan akurasi dalam pelayanan.

Faktor infrastruktur juga turut berperan dalam menentukan kualitas layanan. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman atau sistem teknologi informasi yang canggih, dapat menghambat kinerja pegawai dan menurunkan kualitas pelayanan yang disediakan.

Terkadang, kurangnya pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pegawai juga menjadi masalah. Tanpa adanya mekanisme pengawasan yang efektif, sulit untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memenuhi harapan masyarakat.

Semua permasalahan tersebut tentunya harus terus dikaji, dianalisis dan dicarikan berbagai bentuk solusinya dengan berbagai alternatif kebijakan sebagai bentuk dari upaya perbaikan terhadap proses pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah, agar kualitas pelayanan publik tersebut dapat terus ditingkatkan oleh pemerintah, dan tingkat kepuasan dari masyarakat dalam mendapatkan suatu bentuk pelayanan publik akan dapat lebih tercapai, baik peningkatan dari sisi kualitas Sumber Daya Manusianya (SDM), peningkatan Sarana dan Prasarana pelayanan publik, pengembangan organisasi pelayanan publik, dan yang terpenting lagi adalah adanya peningkatan dari sisi hasil (output) pelayanan publik itu sendiri, karena selama output dari pelayanan public "Kepuasan Masyarakat" yang dilayaninya, kepuasan masyarakat sebagai salah satu unsur penentu akhir dalam mengukur tingkat keberhasilan pelayanan publik pada suatu negara.

Menurut Djaali (2023:64) Profesionalisme adalah suatu tingkah laku, atau suatu tujuan atau rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya atau profesi. Hal ini berarti profesionalisme adalah kemampuan kompetensi dari seorang dalam bertindak dan bertingkah laku sesuai dengan profesinya.

Profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting sebab tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sudah semakin kompleks. Untuk itu, dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang prima. Rasapuas masyarakat dalam pelayanan publik akan terKuningi ketika apa yang diberikan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih baik.

Masyarakat juga menginginkan adanya pegawai/aparatur pemerintah yang professional di bidangnya. Pegawai/atau aparatur profesional dalam menejemen pemerintahan akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemerdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan optimal jika aparatur pemerintah/pegawai tidak professional untuk melakukan visi misi pemerintahan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Mendefinisikan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Dalam menunjang tugas-tugas pemerintahan tersebut, pelayanan masyarakat dan pembangun Kecamatan Tandun di kepalai oleh seorang Camat. Berikut jumlah desa di Kecamatan Tandun

Tabel 1.1 Desa di Kecamatan Tandun

No	Nama Desa
1	Bona Tapung
2	Dayo
3	Koto Tandun

4	Kumain
5	Puo Raya
6	Sei Kuning
7	Tandun
8	Tandun Barat
9	Tapung Jaya

Sumber: Kantor Camat Tandun

Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah, serta masih ditemukan keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, tingkat kedisiplinan rendah, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu dikarenakan kurangnya pelayanan yang memadai dari segi sarana dan prasarana seperti kursi tidak mencukupi dan lain sebagainya yang dinilai tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) serta kapasitas ruangan yang ada di Kantor tersebut masih terbatas.

Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu, sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan adalah tugas utama bagi abdi negara dan abdi masyarakat yang telah di gariskan dalam uud 1945 alenia keempat yang meliputi aspek pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat yakni 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.

Tujuan utama pemerintah daerah yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat. Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat harus selalu dilakukan secara berkala.

Tabel 1.2
Jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu

NO	Jenis Pelayanan	Standar Waktu	Realisasi
1	Perizinan	3 Hari	7 Hari
2	Pelayanan Administrasi	3 Hari	7 Hari
3	Pelayanan Umum	3 Hari	7 Hari

Sumber: Seksi Pelayanan Kantor Camat Tandun (2024)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat di ketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu tergolong cukup lama. Masalah dari observasi lapangan yang peneliti lakukan di lapangan yaitu masih banyak prosedur tahap alur pelayanan di Kantor Kecamatan Tandun, karena timbulnya percaloan pengurusan, oleh karena itu pelayanan di Kantor Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu harus lebih di tingkatkan lagi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Dan yang menjadi objek penelitian yaitu Perangkat Kecamatan, dan Masyarakat Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Waktu penelitian yang penulis lakukan yaitu bulan Januari 2024 sampai selesai. Menurut Silaen (2018:140) mengatakan data kuantitatif merupakan data yang dinyatakan berbentuk angka dan dapat dianalisis secara statistic maupun hitungan secara matematik. Adapun data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu data yang berupa angka angka yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada Perangkat Kecamatan, dan Masyarakat Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Data Sekunder Biasanya data ini diperoleh secara tidak langsung dari sumber-sumber lain yang masih ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Data ini diperoleh melalui Camat, Perangkat Kecamatan dan Masyarakat.

Sampel dan Populasi Populasi dalam penelitian ini adalah Perangkat Kecamatan, dan Masyarakat Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 35 orang pada tahun 2024. sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Perangkat Kecamatan, dan Masyarakat Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 35 orang. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu: Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada Perangkat Kecamatan, dan Masyarakat Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Dalam kuesioner ini digunakan skala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skala likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkat pada setiap objek yang akan diukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran angket kepada pegawai yang bekerja di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu dan mengumpulkannya kembali. Peneliti melakukan pengujian analisis data dengan menggunakan program *SPSS versi 25*. Adapun hasil penelitian ini yaitu :

Terdapat Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas kerja pegawai. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara persial, dan sebaliknya Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara persial. Dalam penelitian ini hasil statistik uji t t hitung 2,797 > t tabel 2,034 atau signifikansi 0,009 < 0,05. Dengan demikian maka hipotesis pertama diterima, bahwa profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Nursai Dah Harahap dan Lukman Nasution (2021), tentang Pengaruh Profesionalisme KerjaP egawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor BPS Kota Medan, profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan **public**.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dari t hitung 2,797 > t tabel 2,034 atau signifikansi 0,009 < 0,05. Dengan demikian maka hipotesis pertama diterima, bahwa profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang ditunjukkan dengan Adjusted R Square yaitu sebesar 0,562 artinya adalah sebesar 56,2% variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel Profesionalisme (X). Sedangkan sisanya yaitu sebesar 43,8% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti motivasi, kompensasi, gaya kepemimpinan dan lain-lain.

REFERENSI

- Atik Purwandari, A. (2008). Konsep kebidanan sejarah dan profesionalisme. EGC.
- Djaali, H. (2023). *Psikologi pendidikan*. Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19. (Edisi 5). Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamalik, O. (2008). Model-model pembelajaran: Mengembangkan Profesionalisme Guru. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan. Yogyakarta: Citra Media.
- Pertiwi, R. D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Deepublish.
- Rangkuti, Freddy. (2006). Analisis SWOT Teknik membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sedarmayanti, G. (2004). Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang baik). Penerbit Mandar Maju, Bandung, 2(3), 4.
- Siagian, S. P. (2008). Administrasi Pembangunan, Jakarta: Bumi Aksara.
- Silaen, Sofar. (2018). Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Jakarta: IN MEDIA.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Syahrum, S., & Salim, S. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif.
- Tangdiasik, Y. (2019). Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pengawasan Keuangan Daerah Kantor Inspektorat Provinsi Papua. *Dinamis*, 16(1), 34-41.
- Tjiptono, F. (2014). Strategi Pemasaran, ed. 3, Andi Offset. Yogyakarta
- Wardan, K. (2019). *Guru sebagai profesi*. Deepublish.
- Yamit, Z. (2005). Manajemen kualitas produk dan jasa.