

SKRIPSI

PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP
KEHANDALAN DALAM KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KPP PRATAMA
BAUBAU

WAODE MAGHFIRA RAHMAYANTI SYAFAAT

E211 16 313



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR

2021



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Waode Maghfira Rahmayanti Syafaat, Nomor Pokok E21116313, menyusun skripsi dengan judul : “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kehandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik” dibawah bimbingan Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si dan Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si

Profesionalisme kerja merupakan suatu kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan tingkatan masing-masing secara tepat waktu dan cermat. Untuk mewujudkan profesionalisme kerja tersebut diperlukan kehandalan pegawai sebagai salah satu standar kualitas pelayanan publik yang baik. Kehandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh pegawai, melayani dan menangani keluhan masyarakat dengan baik dan ramah, juga memberikan pelayanan dengan tepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pelayanan publik dapat memperhatikan hal yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Baubau. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yang melibatkan 125 orang responden yang terdiri atas 14 orang pegawai KPP Pratama Baubau dan 111 orang wajib pajak sebagai sampel dalam mengukur pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik. Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,286 yang dinyatakan memiliki tingkat hubungan rendah antara variabel bebas dan variabel terikat, juga ditemukan nilai koefisien determinan sebesar 8,17% atas pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil ini didasari dengan menggunakan empat dimensi profesionalisme menurut Martin Jr. yakni equality, equity, loyalty, dan accountability. Juga dimensi kehandalan dalam kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

Kata kunci: Profesionalisme, Kehandalan, Kualitas Pelayanan



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Waode Maghfira Rahmayanti Syafaat, Principal Number E21116313, compiled a thesis with the title : “The Influence of Employee’s Work Professionalism on Reliability in The Quality of Public Service in the Primary Tax Office of Baubau” under the guidance of Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si and Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si

Work professionalism it is the ability and skill of employees to perform their respective tasks on a timely and careful basis, it is necessary to realize that work professionalism is one of the best standards of public service quality. Greatness is measured by precise acts of service by employees, by serving and addressing complaints of the public in a kind and friendly way, as well as by providing appropriate services according to established procedures. This is done in order to provide attention to the needs of the public and thus create a better public service.

This study is intended to explain the effect between employee’s work professionalism on reliability in the quality of public service in The Primary Tax of Baubau. The study employed a quantitative method with a descriptive type of assessment, which involved 125 people of respondents, which is composed of 14 employees of The Primary Tax of Baubau and 111 taxpayers as a sample in measuring the professional impact of employee’s work professionalism on reliability in the quality of public service. The type of data collected consists of primary and secondary data. Data collection techniques through questionnaires.

Based on research conducted by coefficient correlation of 0,286 which is said to have a low link between free and bound variables, an 8,17% coefficient of determinan impact of free variables on bound variables has also been found. The result is equality with the four dimensions of professionalism according to Martin Jr. which is equality, equity, loyalty, and accountability. And also the dimension of reliability in the quality of public service according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry.

Keywords: Professionalism, Reliability, Quality of Service



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Waode Maghfira Rahmayanti S.
NIM : E21116313
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kehandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik di KPP Pratama Baubau" adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 5 Mei 2021

nyatakan

Waode maghfira Rahmayanti S.
E21116313



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Waode Maghira Rahmayanti Syafaat
NIM : E21116313
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kehandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 5 Mei 2021

Pembimbing I

Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si
NIP. 19570507 198403 1001

Pembimbing II

Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si
NIDK. 8874999920

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP. 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Waode Maghfira Rahmayanti S.
NIM : E21116313
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap
Kehandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik di KPP Pratama
Baubau

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin pada tanggal 3 Mei 2021.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si (.....)
Sekretaris Sidang : Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si (.....)
Anggota : 1. Dr. Syahribulan, M.Si (.....)
2. Drs. Nelman Edy, M.Si (.....)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis sampai saat ini masih diberikan kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Keandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik di KPP Pratama Baubau". Tidak lupa penulis haturkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa ummat manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun penulis telah berupaya memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini, karenanya penulis dengan senang hati menerima kritikan, koreksi maupun saran yang sifatnya membangun guna penyempurnaan berikutnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan, motivasi, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua penulis, Laode Muh. Syafaat dan Waode Isdamayanti yang telah mencurahkan kasih sayang, doa, perhatian, maupun dukungan baik berupa dukungan moril maupun materil kepada penulis. Terima kasih telah membesarkan, mendidik, dan membimbing penulis serta selalu ada untuk mendengar keluh kesah dan cerita keseharian penulis selama ini. Demikian pula kepada adik penulis Waode Ainnayah,

Waode Maharani, dan Laode Muh. Fadil, terima kasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis selama ini.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta para wakil, staf, dan jajarannya.
3. Bapak Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin dan Bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.A.P selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi.
4. Bapak Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si selaku penasehat akademik selama kurang lebih 5 tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang diberikan selama ini.
5. Bapak Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si , Ibu Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si , Ibu Dr. Syahribulan, M.Si, dan Bapak Drs. Nelman Edy, M.Si selaku dosen

penguji dalam sidang skripsi penulis. Terima kasih penulis ucapkan atas masukan dan saran yang telah diberikan terhadap skripsi penulis.

7. Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih lima tahun perkuliahan.
8. Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Ibu Darma, dan Pak Lili) dan staf di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terima kasih kepada Kepala KPP Pratama Baubau dan seluruh staf yang telah membantu hingga skripsi ini selesai.
10. Terima kasih kepada Andi Asseng, Azzahra Zalsa Putri Alfitrah, Tri Amriani Amanda, Karisma, Fatmawati, Zurmiati Gemu, Erni Darmayanti, Nur Lailah, dan Ulfiyana Cahyani yang telah memberi motivasi dan semangat selama kurang lebih lima tahun perkuliahan dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada teman-teman 4Sekamar (Kak Dinda, Carol, dan Helen) dan 3Segloomy (Yaya dan Laura) yang telah setia menemani penulis selama kurang lebih satu tahun dan menyemangati penulis.
12. Terima kasih kepada Naila Sabita Conbul, Januar Wirawan, dan Rahmasari yang telah setia, sabar menemani, menyemangati, dan mendengarkan keluh kesah penulis selama masa penyusunan skripsi ini. Juga telah senang hati menjadi tempat penulis berbagi kisah keseharian dan telah banyak membantu penulis. Semoga selalu sehat dan bahagia.

13. Terima kasih kepada teman-teman PAMUNGKA5 (Kak Jonathan, Kak Eddie, Ezra, dan Cava) yang sudah menemani selama kurang lebih 3 tahun dan memberikan motivasi juga saran dalam penyusunan skripsi ini.
14. Terima kasih kepada Kayla Sarah Zhafira, Aya Dokymoe, Erena Barya Grahita, dan Alaric Kanigara yang sudah dengan senang hati mendengarkan keluh kesah penulis selama penyusunan skripsi ini dan selalu memberikan motivasi juga selalu mengirimkan doa dari jauh.
15. Terima kasih kepada semua anggota The13Bosses (Kak Seungchoi, Kak Jeje, Kak Nata, Kak Dean, Kak Aran, Kak Wowo, Kak Jio, Hao, Aya, Booboo, Bonon, dan Biru) telah menjadi teman seperjuangan dalam menjalani dinamika kehidupan, ilmu dan pengalaman yang kita dapat sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
16. Terima kasih kepada SEVENTEEN, VIXX, DREAMCATCHER, dan Yezi yang karya-karyanya telah menemani, menghibur, dan memotivasi penulis selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini. Terima kasih telah memberi warna pada hari penulis dengan karya indah kalian.
17. Terima kasih kepada Kim Mingyu, Jeon Wonwoo, Vernon Chwe, Kwon Soonyoung, Lee Jaehwan, Kim Jiu, Kim Sua, dan Lee Yezi yang secara tidak langsung telah memberikan motivasi dan inspirasi kepada penulis lewat konten dan karyanya.
18. Terima kasih kepada keluarga besar penulis, yang telah memberi motivasi dan nasehat, telah membantu baik secara moril dan materil, serta selalu mencurahkan kasih sayang dan doa yang baik kepada penulis. Semoga kalian selalu dilindungi Allah SWT, diberi kesehatan, dan selalu berbahagia.

19. Teman-teman Posko Pattallassang (Kak Mukhlis, Fachrul, Syahrul, Erwin, Awuliyah, Ayu, dan Athirah) KKN Gel-103 Kelurahan Pattallassang, Kecamatan Pattallassang, Kabupaten Takalar. Terima kasih sudah berbagi kebahagiaan, canda tawa, ilmu, kebersamaan selama kurang lebih sebulan. Sukses selalu untuk kita semua.
20. Terima kasih FRAME 2016 sebagai teman seperjuangan selama perkuliahan di kampus yang tidak dapat dituliskan satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan dan motivasinya selama kurang lebih lima tahun, sukses untuk kalian semua, semoga selalu bahagia dalam menjalani kehidupan ini.

Serta kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas dukungan dan iringan doanya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Akhir kata, penulis mengucapkan maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Wassamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 5 Mei 2021

Waode Maghfira Rahmayanti Syafaat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Konsep Profesionalisme Kerja Pegawai	10
II.1.1 Pengertian Profesionalisme	10
II.1.2 Karakteristik Profesionalisme.....	12
II.1.3 Ciri-Ciri Sikap Profesionalisme Kerja	13
II.1.4 Faktor-Faktor yang Mendukung Sikap Profesionalisme Kerja Pegawai	15
II.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	17

II.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	17
II.2.2	Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	20
II.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	26
II.2.4	Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	28
II.3	Konsep Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Dalam Kualitas Pelayanan Publik	30
II.3.1	Pengertian Keandalan (<i>Reliability</i>)	30
II.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keandalan	31
II.3.3	Unsur-Unsur Keandalan	32
II.4	Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Keandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik	35
II.5	Kerangka Pikiran	37
II.6	Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		
III.1	Pendekatan Penelitian	39
III.2	Lokasi Penelitian	39
III.3	Unit Analisis.....	40
III.4	Populasi dan Sampel.....	40
III.5	Teknik Pengumpulan Data.....	41
III.6	Sumber Data dalam Penelitian	41
III.7	Teknik Penentuan Skor	42
III.8	Analisa Data	43
III.9	Definisi Operasional Variabel.....	45
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		

IV.1 Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Baubau.....	48
IV.2 Visi, Misi, dan Nilai.....	50
IV.2.1 Visi Direktorat Jenderal Pajak.....	50
IV.2.2 Misi Direktorat Jenderal Pajak.....	51
IV.2.3 Nilai Direktorat Jenderal Pajak.....	51
IV.3 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Baubau	52
IV.4 Sarana dan Prasarana.....	54
IV.4.1 Sarana.....	54
IV.4.1 Prasarana.....	55
IV.5 Prosedur Kerja.....	56
IV.5.1 Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan.....	56
IV.5.2 Tata Cara Perubahan Identitas Wajib Pajak.....	61
IV.5.3 Tata Cara Peminjaman / Pengiriman Berkas.....	63
IV.5.4 Tata Cara Pemrosesan dan Penatausahaan Dokumen Masuk di Seksi Pelayanan.....	66
IV.5.5 Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak.....	70
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
V.1 Karakteristik Responden.....	73
V.1.1 Karakteristik Responden Pegawai.....	74
V.1.1.1 Karakteristik Responden Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.	74
V.1.1.2 Karakteristik Responden Pegawai Berdasarkan Usia.....	75

V.1.1.3 Karakteristik Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
V.1.1.4 Karakteristik Responden Pegawai Berdasarkan Pangkat / Golongan.....	76
V.1.2 Karakteristik Responden Masyarakat.....	77
V.1.2.1 Karakteristik Responden Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin.	78
V.1.2.2 Karakteristik Responden Masyarakat Berdasarkan Usia.....	78
V.1.2.3 Karakteristik Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	79
V.1.2.4 Karakteristik Responden Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan..	80
V.2 Hasil Penelitian.....	81
V.2.1 Kuesioner Variabel Bebas (X) Profesionalisme Kerja Pegawai	82
V.2.1.1 Equality Pegawai	82
V.2.1.2 Equity Pegawai	83
V.2.1.3 Loyalty Pegawai	85
V.2.1.4 Accountability Pegawai	85
V.2.2 Kuesioner Variabel Terikat (Y) Kehandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik.....	89
V.2.2.1 Kecermatan	89
V.2.2.2 Standar Pelayanan Jelas	91
V.2.2.3 Kemampuan Menggunakan Alat Bantu.....	92
V.2.2.4 Keahlian Dalam Menggunakan Alat Bantu	93
V.2.2.5 Penguasaan Produk Layanan.....	94
V.2.2.6 Kemampuan Memanfaatkan Sarana.....	95

V.2.2.7 Tepat Waktu	95
V.3 Analisa Data	96
V.3.1 Profesionalisme Kerja Pegawai	96
V.3.2 Keandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik.....	98
V.3.3 Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Keandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik.....	100
V.3.3.1 Product Moment.....	100
V.3.3.2 Uji Signifikasi	103
V.3.3.3 Koefisien Determinan.....	104
V.4 Interpretasi Data	104
V.4.1 Profesionalisme Kerja Pegawai	104
V.4.2 Keandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik.....	108
V.4.3 Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Keandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik.....	111
BAB VI PENUTUP	
VI.1 Kesimpulan.....	113
VI.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan terus berkembangnya zaman dan pesatnya laju informasi dan teknologi seakan menuntut kehidupan masyarakat saat ini serba cepat dalam hal waktu dan hemat dalam hal biaya. Begitu pula dalam urusan pelayanan jasa publik, dimana masyarakat sebagai konsumen pada hakikatnya haruslah terlayani dengan baik oleh para aparatur negara sebagai pelayan publik. Keselarasan antara para pegawai pemerintah sebagai pelayan masyarakat dengan masyarakat sendiri sebagai pengguna jasa harus tetap terjaga keseimbangannya dalam hal jumlah yang melayani dengan yang dilayani, tingkat kemampuan yang melayani dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman orang yang dilayani, serta pengetahuan akan informasi dan teknologi yang memudahkan pemberian pelayanan jasa publik secara optimal dimana didukung pula oleh sarana dan prasarana yang menunjang hal tersebut untuk terwujud.

Agar terlaksana kelancaran pelaksanaan tersebut maka bergantung terhadap kesempurnaan pegawai yang menjalankan tugasnya dengan profesionalisme, juga harus mampu bekerja secara efektif dan efisien, karena pegawai lah yang akan melakukan atau memberikan pengarahan kepada publik dari program atau pelayanan pemerintah yang ada saat ini. Masyarakat harus merasa puas dengan pelayanan yang pemerintah berikan maka secara tidak langsung *feedback* nya pun akan baik terhadap pemerintah itu sendiri.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seiring dengan tuntutan perkembangan sudah seharusnya melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi saat ini kenyataannya masyarakat merasa kurang percaya terhadap pelayanan publik dari pemerintah, masih saja ada keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik dari pemerintah baik secara langsung maupun melalui media massa.

Maka dari itu, dibutuhkan pelayanan publik yang bisa melayani masyarakat dengan profesionalisme agar rasa kepercayaan mereka dapat kembali lagi dan merasa nyaman dilayani oleh pemerintah.

Tidak dipungkiri bahwa keprofesionalisme dari para aparatur negara akan sangat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik yang dihasilkannya. Profesionalisme kerja secara sederhana bisa berarti terwujudnya suatu pelaksanaan tugas dengan baik dan optimal, mengena pada sasaran atau tujuan dari suatu organisasi secara cepat dan tepat dengan berbagai sumber daya yang ada. Dimana tujuan organisasi itu bisa berupa laba (*profit*), komunikasi timbal balik, terpeliharanya disiplin kerja pegawai, peraturan yang berlaku, pemberian pelayanan (*service*), dan kepercayaan (*trust*) dari masyarakat.

Kemampuan dan akselerasi sistem pelayanan publik dalam melakukan respon terhadap dinamika yang terjadi dalam masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan persoalan pelayanan publik secara tepat dan efisien akan sangat ditentukan oleh standarisasi pelayanan publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Tidak adanya standarisasi pelayanan publik menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat begitu beragam dan berbelit-belit

sehingga seringkali menimbulkan in-efisiensi khususnya menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Diantaranya adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, menjunjung kesamaan hak, juga menjunjung keseimbangan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Selain itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga menyebutkan prinsip-prinsip pelayanan publik, diantaranya adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta kenyamanan.

Namun dalam kenyataannya, pelayanan yang diberikan pegawai belum sesuai dengan yang diharapkan. Adanya anggapan bahwa di era otonomi daerah kualitas pelayanan publik justru semakin buruk dari sebelumnya (Sherword 1997:7 dalam Revida 2007:1) bahwa profesionalisme pelayanan pemerintah di daerah sedang mengalami kemunduran. Oleh karena itu, yang harus dilakukan adalah persamaan persepsi, langkah bagi aparat birokrasi dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang investasi guna meningkatkan kinerja pelayanan baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Kantor pelayanan pajak yang merupakan salah satu institusi pelayanan teknis dari Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan lembaga birokrasi yang mempunyai kewenangan yang berkaitan dengan urusan kewajiban masyarakat sebagai warga negara Indonesia sekaligus pengawas terhadap jalannya pemungutan pajak demi pembangunan bangsa dan dengan balas jasa yang secara tidak langsung menjadi objek penelitian penulis.

KPP Pratama Baubau memiliki amanah menangani setiap urusan kewajiban pajak yang menjadi naungan wilayah kerjanya seperti pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), penginformasian mengenai pajak, dan hal lain yang berkaitan.

Keadaan KPP Pratama Baubau saat ini bisa menjadi cerminan bagaimana keprofesionalisme pegawai mampu mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang mereka berikan. Dimulai dari bagaimana pegawai memberikan perlakuan yang sama dan pelayanan yang berkualitas kepada setiap pelanggan tanpa memandang status sosial atau jabatan (*Equality*). Lalu bagaimana pegawai harus bersikap adil kepada pelanggan mengingat bahwa masyarakat bertipikal *pluralistic* (*Equity*). Kemudian sejauh mana pegawai patuh dan setia terhadap institusi dan rekan kerjanya (*Loyalty*), juga bagaimana pegawai bertanggung jawab atas apapun yang dikerjakan (*Accountability*).

Selain dari hal-hal tersebut, juga terdapat masalah sikap dan perilaku pegawai yang kurang ramah menurut masyarakat dimana hal ini ditambah dengan kurang optimalnya sosialisasi, misalnya untuk pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) kepada masyarakat sehingga masih terdapat masyarakat yang bingung saat mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) mereka.

Dalam hal kecepatan dan ketepatan produk pelayanan juga masih perlu diadakan peningkatan karena tidak semua masyarakat merasa terpuaskan atas pelayanan yang diberikan. Hal-hal demikian adalah pemandangan yang seringkali kita jumpai di setiap institusi pelayanan publik, dimana sikap arogan aparaturnya terkadang menghilangkan pemahaman kodrat terhadap siapa yang sebenarnya menjadi pelayan publik dan siapa yang dilayani.

Pelayanan publik yang berkualitas akan diketahui dari respon masyarakat itu sendiri sebagai konsumen jasa publik. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan selama ini. Khususnya dalam hal kehandalan (*reliability*) pelayanan yang merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990 : 21).

Berbagai fenomena menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan publik yang berkualitas amat sulit ditemukan , khususnya pada pemerintahan tingkat desa dan kecamatan. Hal ini diindikasikan dengan masih banyaknya keluhan masyarakat ketika berhadapan dengan aparatur pemerintah kecamatan maupun desa dalam mengurus atau menyelesaikan sesuatu urusan, terutama berkaitan dengan hak-hak mereka sebagai warga negara, seperti urusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Walaupun kedua hak masyarakat yang merupakan dasar hukum kewarganegaraan ini secara fungsional telah dialihkan atau menjadi tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, namun berbagai persyaratan dan prosedurnya harus melalui pemerintah desa dan kecamatan dimana yang bersangkutan berdomisili.

Melihat dari hasil penelitian milik Switika Bonde yang berjudul “Hubungan Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa”, realitas tersebut paling tidak dapat juga dijumpai di desa-desa atau di Kantor Kecamatan Pineleng sebagai lokasi penelitian. Ada fenomena bahwa aparatur pemerintah disana kurang profesional dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat sehingga berdampak pada rendahnya tingkat pencapaian kehandalan aparatur dalam kualitas pelayanan publik itu sendiri. Fenomena ini dapat dilihat dari adanya keterlambatan dan biaya tambahan dalam mengurus urusan tertentu yang dikeluhkan masyarakat pengguna layanan. Serta aparatur yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relatif belum tinggi.

Disamping itu, penulis juga melihat pada hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Mira Alya Permadi dengan judul "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung". Diperoleh bahwa kurangnya kemampuan dan ketepatan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan bentuk dari rendahnya kehandalan pegawai dalam melayani masyarakat. Hasil penelitian menemukan hambatan yaitu kurang nyamannya lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan bahwa terdapat pengaruh yang cukup erat antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam dimensi kehandalan.

Gambaran profesionalisme di KPP Pratama Baubau sendiri menurut pengamatan penulis sudah cukup. Namun ada beberapa hal yang dirasa masih kurang seperti saat proses pelayanan, masih adanya pegawai yang belum

sepenuhnya menguasai sistem untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal membayar pajak sehingga harus meminta bantuan pegawai lain, yang dimana itu menghambat proses pelayanan dan memakan waktu sedikit lebih lama dari biasanya. Juga beberapa masyarakat yang mengisi kotak saran dengan isi yang mengeluhkan antrian yang panjang karena kurang efektifnya keprofesionalisme kerja pegawai.

Dengan melihat hasil tersebut, tingkat keprofesionalisme kerja para pegawai KPP Pratama Baubau tentu akan berpengaruh dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan, namun tidak menutup kemungkinan ada hal lain yang bisa mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi.

Dari uraian masalah di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai "**Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kehandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik di KPP Pratama Baubau**".

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yaitu :

1. Apakah ada pengaruh *equality* pegawai terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik?
2. Apakah ada pengaruh *equity* pegawai terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik?
3. Apakah ada pengaruh *loyalty* pegawai terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik?

4. Apakah ada pengaruh *accountability* pegawai terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *equality* pegawai terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui pengaruh *equity* pegawai terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui pengaruh *loyalty* pegawai terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui pengaruh *accountability* pegawai terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik.

I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian ini dan tujuan yang ingin dicapai, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat akademis, memberi manfaat sebagai salah satu kontribusi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian untuk mengembangkan ilmu khususnya ilmu Administrasi Publik, serta dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi para

mahasiswa yang berminat untuk melakukan penelitian ilmiah dibidang yang sama.

2. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi KPP Pratama Baubau dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat secara profesional kedepannya, sehingga memberikan nilai lebih bagi organisasi.
3. Manfaat bagi penulis, dapat menambah dan memperluas wawasan penulis dalam penyusunan skripsi terkait dengan permasalahan yang diteliti, serta merupakan pembelajaran dan pengalaman berharga dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Profesionalisme Kerja Pegawai

II.1.1 Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005 : 74).

Menurut Andrias Harefa (2004 : 137) bahwa profesionalisme pertama-tama adalah soal sikap. Lalu dia mengatakan ada beberapa aspek yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme tersebut yaitu, keterampilan tinggi yang dimiliki oleh pegawai, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum ini menandakan instansi atau Lembaga tersebut mengutamakan kualitas pelayanan publiknya kepada pelanggan atau masyarakat, dan juga pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambang prestasi kerja. Kesemua aspek tersebut nantinya akan memberikan orientasi atau menunjukkan arah tujuan dari instansi atau Lembaga tersebut.

Agus Setiono (2004 : 35) mengatakan bahwa untuk profesionalisme aparatur, paling tidak ada dua nilai yang harus dikembangkan, yaitu :

1. Tugas dan peranan harus senantiasa bertujuan melayani kepentingan umum.
2. Profesionalisme aparatur harus didasarkan pada pendidikan dan spesialisasi rasional.

Menurut Imawan (1997 : 77) profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Aktifitas kerja itu lazim berhubungan dengan penghasilan dalam bentuk uang. Untuk menciptakan kader profesionalitas dalam melaksanakan misi institusi persyaratan dasarnya adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang memadai dan mendukung.

Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2010 : 96) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

Pandangan lain seperti Siagian (2000 : 163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme kerja pegawai / birokrat adalah kehandalan pegawai / birokrat dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

David H. Maister (1998 : 56) mengatakan bahwa orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil,

punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Semua itu membuat istilah profesionalisme identik dengan kemampuan, ilmu atau pendidikan dan kemandirian.

Jadi dapat dikatakan bahwa Profesionalisme Kerja adalah suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan tingkatan masing-masing secara tepat waktu dan cermat. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

II.1.2 Karakteristik Profesionalisme

Menurut Martin Jr. (dalam Kurniawan, 2005 : 75) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan good governance, diantaranya :

1. *Equality*

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan pegawai atau birokrat kepada pelanggan atau masyarakat. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak, khususnya masyarakat sebagai pelanggan atau pengguna jasa, tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, pangkat atau jabatan dan sebagainya.

2. *Equity*

Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang *pluralistic* kadang-kadang diperlakukan yang adil dan dengan perlakuan yang sama.

3. *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 mengabaikan yang lainnya.

4. *Accountability*

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

II.1.3 Ciri-Ciri Sikap Profesionalisme Kerja

Dalam mewujudkan tujuan organisasi atau instansi, terpenuhinya dengan jelas orientasi organisasi atau instansi, dan juga meningkatkan kualitas pelayanan organisasi kepada masyarakat sebagai pelanggan (pengguna jasa) tidak hanya mengajarkan ataupun memfasilitasi para pegawai sesuai dengan jabatan dan kemampuan yang mereka miliki sekarang. Akan tetapi seorang pegawai perlu memiliki ciri untuk mendukung sikap profesionalisme tersebut. Ciri tersebut dapat menjadi tolak ukur seorang pegawai dapat dikatakan bekerja secara profesional atau tidak. Yang artinya, dengan adanya ciri-ciri tersebut dalam diri pegawai, maka pegawai tersebut dapat dikatakan memiliki profesionalisme dalam bekerja.

Menurut Abdulrahim (dalam Suhrawardi, 1994 : 10) bahwa profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dipunyai setiap eksekutif yang baik, dimana didalamnya terkandung beberapa ciri sebagai berikut :

1. Punya keterampilan tinggi dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi. Juga dapat memanfaatkan sarana dan pra sarana yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dengan baik.
2. Punya ilmu dan pengetahuan yang mumpuni serta memiliki kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah juga peka didalam membaca situasi. Selain itu, pegawai juga diharapkan bertindak cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
3. Punya sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terentang dihadapannya.
4. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi dirinya dan perkembangan pribadinya.

Berdasarkan ciri diatas, dapat diketahui bahwa profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui sikap dan perilakunya sehari-hari di dalam organisasi.

II.1.4 Faktor-Faktor yang Mendukung Sikap Profesionalisme Kerja Pegawai

Faktor-faktor yang mendukung profesionalisme kerja pegawai yaitu:

1. Keterampilan

Menurut Nugroho (dalam Kurniawan 2005 : 85) lebih cenderung menggunakan istilah kemampuan untuk keterampilan dalam diri

pegawai, yaitu tersedianya modal kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya.

2. Kompetensi

Atmosuprpto (dalam Kurniawan 2005 : 74) menyebutkan bahwa profesionalisme merupakan cermin kemampuan (*competency*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa perjalanan waktu. Oleh karena itu berkaitan dengan pelayanan publik maka kemampuan pegawai sangat diperlukan.

3. Loyalitas

Menurut Hasibuan (dalam Kurniawan 2005 : 75), secara teoritik loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai atau aparatur mampu menaati peraturan-peraturan yang ada. Loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggung jawaban tugas pekerjaan dan daya tanggap. Selain itu loyalitas tidak membeda-bedakan pemberian pelayanan atas dasar golongan tertentu.

4. Performansi (*Performance*)

Performansi dalam hal ini dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja (LAN, 1992). Performansi merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses yang lebih menekankan pada individu menurut Smith (dalam Kurniawan 2005 : 75). Sedangkan menurut Gibson (dalam Kurniawan

2005 : 75) bahwa performansi atau prestasi (kehandalan dan kecakapan) adalah hasil yang diinginkan dari perilaku. Prestasi kerja artinya sama dengan kinerja. Kinerja atau prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja seseorang pada kesatuan waktu dan ukuran tertentu.

5. Budaya Organisasi

Menurut Moeljono (2003 : 9), budaya organisasi yang pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Dengan membakukan budaya organisasi sebagai acuan bagi ketentuan atau peraturan yang berlaku, maka pemimpin dan karyawan secara tidak langsung akan terikat sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku yang sesuai dengan visi dan misi serta strategi perusahaan. Proses pembentukan tersebut pada akhirnya akan menghasilkan pemimpin dan pegawai profesional yang mempunyai integritas yang tinggi.

II.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011 : 40), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Arawati, Barker, dan Kandampully dalam jurnal internasionalnya dengan judul, *"An exploratory study of service quality in the Malaysian public service*

sector" (2007,24 (2) : 177-190) menyatakan bahwa: "*service quality is an important dimension of organizational performance in the public sector as the main output of publik organization isbl services*". Yang berarti, kualitas pelayanan adalah dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik sebagai output utama organisasi publik adalah layanan. (2007 : 177-190). Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang penting atas kinerja organisasi sektor publik.

Pengertian mengenai kualitas pelayanan publik dikemukakan pula oleh Yamit (2004 : 24) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai pebandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Selain itu dalam Jurnal Internasional dengan judul *Service Quality in The Public Service, Vol 3, No. 1, 2010 pp 37-50*, Ramsoek mengemukakan bahwa "*Service quality as the ability of the oragnization to meet or exceed costumer expectations*" (2010 : 37-50). Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms (1983) (dalam Tjiptono, 1997 : 121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *customer expectation*

(harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.

Lebih lanjut, Tjiptono menjelaskan bahwa *expectation* merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan *perceived* merupakan penilaian terhadap kinerja pelayanan berdasarkan apa yang dirasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat sebagai pengguna jasa. Apabila masyarakat sebagai pengguna jasa merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan oleh pegawai sebagai pekerja di organisasi atau instansi yang bersangkutan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Hardiyansyah (2011 : 42) organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak menutup kemungkinan dianggap sebagai

suatu yang tidak berkualitas pada waktu atau di tempat yang berbeda. Oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Collier (1987) (dalam Zulian Yamit, 2001 : 22) lebih menekankan bahwa kualitas jasa pelayanan pada kata pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan. Lebih lanjut, Collier menjelaskan bahwa pelayanan terbaik pada pelanggan (pengguna jasa) dan tingkat kualitas dari pelayanan itu sendiri dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dari pegawai dan memberi perbaikan khusus pada standar kinerja pelayanan. Hal ini juga dapat membantu organisasi atau instansi mempermudah mencapai tujuan atau orientasinya.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi sebagai penyedia layanan atau jasa mampu memenuhi harapan pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat.

II.2.2 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, maka diperlukan kriteria dimensi-dimensi kualitas layanan publik. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kemenpan No. 81 Tahun 1995 (dalam Hardiyansyah, 2011 : 48) kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikator pengukurannya antara lain meliputi:

1. Kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian. Artinya, adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur / tatacara pelayanan

- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi
 - c. Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - d. Rincian biaya / tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
2. Keamanan. Ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
3. Keterbukaan. Artinya, segala sesuatu hal yang berkaitan atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan atau disampaikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna jasa atau layanan, baik diminta maupun tidak diminta. Dimana artinya, aspek ini merupakan sebuah keharusan yang dipenuhi.
4. Efisien. Kriteria ini mengandung arti:
- a. Persyaratan dan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

5. Ekonomi. Kriteria ini mengandung arti, bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
 - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Keadilan dan merata. Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan / jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
7. Ketepatan waktu. Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Terwujudnya hal ini juga dapat membuat kinerja pegawai instansi atau organisasi tersebut jadi lebih efisien dan efektif, hal tersebut juga kiranya merupakan nilai tambah yang baik organisasi atau instansi.
8. Kuantitatif. Kriteria ini antara lain meliputi:
 - a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak.
 - b. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan.
 - c. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

- d. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Selanjutnya untuk dapat mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml et. Al (dalam Hardiyansyah, 2011 : 40) mengatakan bahwa:

"servQual is an empirically derived method that may be a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived services needs of target customers. These measured-perceptions of service quality for the organization that is "excellent". The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvemet."

"Kualitas layanan merupakan metode yang diperoleh secara empiris yang mungkin sebuah organisasi layanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Metode ini melibatkan pengembangan pemahaman tentang kebutuhan pelayanan yang dirasakan dari target pelanggan. Ini diukur-persepsi kualitas servis untuk organisasi yang "sangat baik". Analysis gap yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan."

ServQual merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Uraian diatas menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliable* (kehandalan), terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap kualitas yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, kemampuan memahami pelanggan.

Dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990 : 21) menemukan adanya *overlapping* pada sepuluh dimensi diatas. Oleh karena itu sepuluh dimensi diatas disederhanakan menjadi lima dimensi pokok. Dimensi kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi dimensi jaminan (*assurance*). Selanjutnya untuk dimensi akses, komunikasi, dan kemampuan memahami konsumen/pelanggan diintegrasikan menjadi dimensi empati (*emphaty*). Berikut ini 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang telah disederhanakan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan diatas.

Lima dimensi kualitas yang telah disederhanakan tersebut, yaitu :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri dari :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri dari :
- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - e. Kemampuan petugas/aparatur memanfaatkan sarana selama proses pelayanan.
 - f. Kemampuan petugas/aparatur dalam memberi pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai standar pelayanan atau prosedur yang ada.
3. Dimensi *Responsiveness* (Respon/tanggapan), terdiri dari :
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri dari :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri dari :
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

II.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Suatu pelayanan yang berkualitas dan juga komprehensif yang diberikan oleh pegawai pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan tersebut yaitu salah satunya pada saat terjadinya suatu interaksi antara pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai konsumen atau pengguna layanan dari pelayanan yang diberikan. Dan dengan demikian dapat disebutkan bahwa terdapat faktor-faktor yang mendukung hal tersebut.

Menurut Moenir (2002 : 88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya.
2. Faktor Aturan, yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan itu mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerja dapat berjalan teratur dan terarah. Oleh karena itu, harus dipahami oleh organisasi berkepentingan/bersangkutan.

3. Faktor Organisasi, merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor Pendapatan, yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
5. Faktor Keterampilan Tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan untuk membuat konsep.
6. Faktor Sarana, yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi serta fasilitas komunikasi.

II.2.4 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003) :

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut ini adalah prinsip-prinsip pelayanan publik :

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
 - (2) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, ramah, sopan dan santun, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan. Pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti lahan parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

II.3 Konsep Dimensi Keandalan (*Reliability*) dalam Kualitas Pelayanan Publik

II.3.1 Pengertian Keandalan (*Reliability*)

Kandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus diupayakan sesuai dengan harapan

pelanggan tanpa kesalahan. Kehandalan pun dapat didefinisikan sebagai kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi catatan transaksi yang lengkap, kredibilitas atau bonafiditas atau juga citra instansi/lembaga dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan.

Menurut Zahruli (2006 : 46), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pelanggan. Kehandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh pegawai, profesionalisme dalam melayani dan menangani keluhan pelanggan, melayani pelanggan dengan baik dan ramah, memberikan pelayanan dengan tepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kehandalan mempunyai arti kemampuan instansi/lembaga untuk memberikan layanan yang akurat dan diupayakan tanpa membuat kesalahan dan menyajikan jasanya secara tepat waktu.

II.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kehandalan

Imbalo (2006 : 56) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kehandalan (*reliability*), meliputi :

- Ability : Pegawai harus memiliki kemampuan teori dan pemahaman yang mumpuni sehingga pada saat pelaksanaan tugasnya, pegawai yang dimaksud mampu menunjukkan prestasi.
- Performance : Membina dan memelihara kinerja dari pegawai dan institusi yang diwakilinya merupakan kewajiban pegawai yang handal.

- Personality : Seorang pegawai sangat erat hubungannya dengan rasa tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat sehingga kepribadian pegawai tersebut merupakan hal penting dalam tolak ukur kehandalannya dalam memberi pelayanan.
- Credibility : Merupakan batu ujian bagi para pegawai yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya, tanpa memiliki rasa ragu dalam menangani layanan, juga keluhan yang diberikan.
- Maturity : Mampu mengendalikan kondisi dalam hal ini memiliki sikap yang dewasa dan cukup matang untuk melayani dan menangani keluhan pelanggan.

II.3.3 Unsur-Unsur Kehandalan

Moekijat (2002) menyebutkan unsur-unsur yang mencakup kehandalan (*reliability*), yaitu :

1. Keterampilan Pegawai.

Psikologi Industri menyatakan bahwa keterampilan kerja adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya (dalam As'ad, 2000 : 80). Jadi keterampilan kerja dapat diartikan sebagai hasil yang dapat dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan atau tugas yang bersangkutan. Keterampilan kerja antara orang yang satu dengan orang yang lainnya dalam situasi kerja adalah perbedaan karakteristik individual. Perbedaan ini bukan merupakan hal yang buruk atau bersifat negative, namun dianggap wajar. Disamping itu, orang yang sama dapat membentuk penampilan kerja yang berbeda

dalam situasi yang berbeda pula. Dari sinilah dapat disimpulkan bahwa kerja seseorang dipengaruhi oleh faktor situasi (As'ad, 2000 : 80).

Dalam buku yang sama, mengutip pendapat Law Lwer dan Printer (1967) (dalam As'ad, 2000 : 82) yang menyebutkan bahwa penampilan kerja adalah *successful role astrievement* yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya. Dengan kata lain penampilan kerja dapat menunjukkan seberapa besar kesuksesan seseorang dapat melaksanakan pekerjaannya. Jadi penampilan kerja dapat diartikan sebagai hasil karya hanya dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan adalah tugas yang bersangkutan.

Menurut Indrawijaya (1999), prestasi kerja seseorang bergantung pada keinginannya (motivasi) untuk berprestasi dan kemampuan untuk melakukannya. Ada tiga variabel yang mempengaruhi perilaku dan penampilan kerja, yaitu individu, organisasi, dan psikologi. Hasil dari perilaku individu di dalam organisasi tampak dalam bentuk penampilan kerja. Sehingga didalam organisasi, variabel organisasi dan variabel psikologi tidak hanya mempengaruhi perilaku tetapi juga penampilan kerja seseorang. Penampilan kerja adalah perilaku yang berkaitan langsung dengan tugas-tugas pekerjaan dan yang perlu diselesaikan untuk mencapai karakteristik individu ini memerlukan penyesuaian terhadap situasi tempat kerja dan organisasinya dan pada umumnya sikap terhadap pekerjaan dapat mempengaruhi kerja atau demikian pula sebaliknya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan pegawai merupakan hasil interaksi antara motivasi dan kemampuan pada diri seseorang.

Orang yang tinggi motivasinya, tetapi rendah kemampuannya, akan menghasilkan penampilan kerja yang rendah pula. Begitu pula orang yang kemampuannya, dan motivasinya rendah dan penampilan kerja tinggi. Diperlukan adanya orang yang memiliki motivasi dan kemampuan tinggi.

2. Kelengkapan Sarana

Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka sebuah pelayanan kesehatan yang handal harus menjalankan beberapa fungsi, salah satu diantaranya adalah fungsi menyelenggarakan pelayanan dengan melengkapi sarana dan pra sarana yang dibutuhkan pada saat bekerja. Secara umum dalam sebuah instansi, sarana itu merupakan salah satu bagian dari lingkungan kerja yang akan mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan.

Sarana merupakan aset sebuah organisasi dalam rangka pencapaian tujuan. Dengan adanya sarana yang lengkap, maka pegawai akan mudah untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan, selain itu dengan sarana yang memadai juga akan mempengaruhi profesionalisme kerja pegawai dan mendatangkan kepuasan pada pelanggan yang datang.

3. Ketepatan Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang pelanggan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan yang dimulai

dari pendaftaran hingga didapatnya layanan yang dibutuhkan / diinginkan. Pelayanan yang handal mencerminkan ketepatan waktu pelayanan dan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang handal akan dapat memuaskan pelanggan, faktor perilaku manusia adalah dapat menentukan, selain bentuk isi (*content*) mutu barang atau jasa yang diberikan. Perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan menurut Djoko Wijono (1999) adalah sebagai berikut :

- 1) **Self esteem** : penghargaan terhadap diri sendiri, dengan pandai menghargai dirinya sendiri, seorang pegawai akan berpikiran dan bertindak positif terhadap orang lain, sehingga pandai menghargai pelanggan dengan baik.
- 2) **Exceed expectation** : memberikan pelayanan dengan melebihi harapan pelanggan (mematuhi dan melebihi standar) secara konsisten.
- 3) **Recovery** : adanya keluhan pelanggan jangan dianggap sebagai suatu beban masalah, namun suatu peluang untuk memperbaiki atau meningkatkan diri.
- 4) **Vision** : pelayanan yang prima sangat berkaitan dengan visi instansi atau organisasi yang terkait.
- 5) **Care** : perhatian atau perlakuan terhadap pelanggan dengan baik dan tulus.
- 6) **Pemberdayaan** : memberdayakan agar pegawai mampu bertanggung jawab.

II.4 Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kehandalan dalam Kualitas Pelayanan Publik

Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa, prioritas pembangunan di bidang penyelenggaraan negara diarahkan pada upaya peningkatan kinerja birokrasi agar birokrasi mampu menciptakan kondisi yang kondusif bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan di lingkungan pemerintahan.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang "netral" dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan, ternyata dalam praktik banyak mengalami tantangan. Dimana publik sangat mengharapkan adanya pelayanan publik, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada pengadaaan keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang seharusnya diberikan kepada publik yang dilayani.

Paradigma lama pemerintah haruslah mengalami perubahan secara menyeluruh seperti perilaku aparatur negara yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani, padahal yang seharusnya dilakukan aparatur adalah melayani publik. Dalam era demokrasi dan desentralisasi saat ini, seharusnya perangkat birokrasi menyadari bahwa pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam pembangunan, yang dimanifestasikan kedalam perilaku "melayani, bukan dilayani", "mendorong, bukan menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit", "terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang".

Profesionalisme aparatur sangat dibutuhkan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi birokrasi publik, karena dengan organisasi yang prima, maka secara otomatis tujuan organisasi akan mudah dicapai. Profesional itu berlaku untuk semua aparat pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task requirement*). Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya pegawai-pegawai yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. (Kurniawan, 2005 : 73)

Selanjutnya menurut Tjokrowinoto (dalam Tangkilisan, 2005 : 231) yang menyatakan bahwa profesionalisme berkaitan dengan kemampuan aparat yang bekerja dengan memiliki inovasi dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Hal ini tentu akan memberikan kontribusi yang nyata terhadap kualitas layanan publik.

Ini berarti aparat yang bertugas harus menguasai secara tepat mekanisme kerja dan metode kerja yang ada, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa atau masyarakat ketika mereka berhubungan dengan birokrasi.

II.5 Kerangka Pikiran

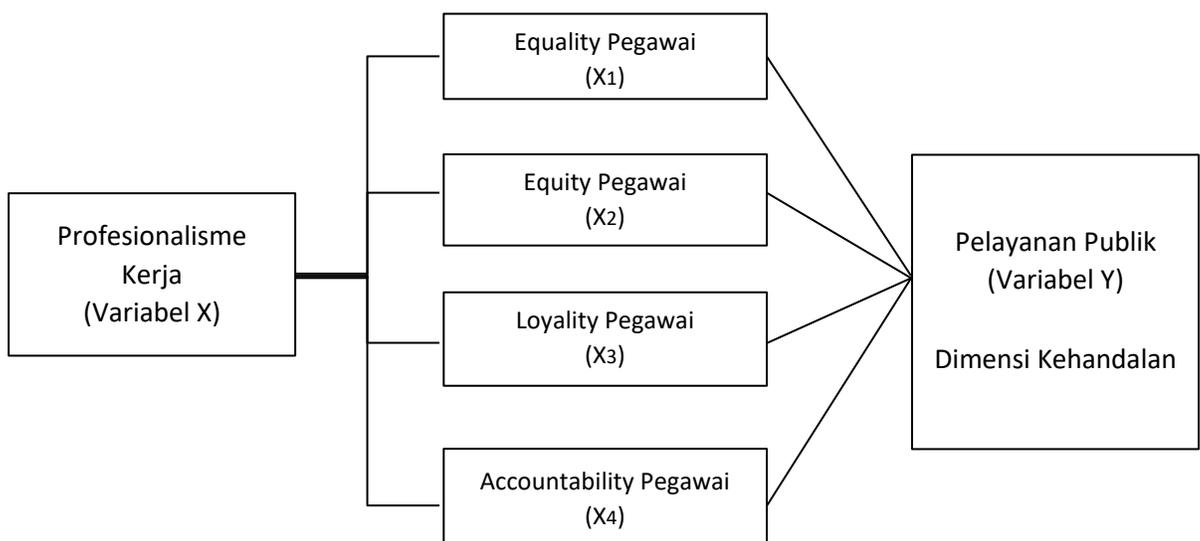
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Profesionalisme menurut Martin Jr. (dalam Kurniawan, 2005 : 75) sebagai variabel X, dengan indikator sebagai berikut :

1. Equality Pegawai
2. Equity Pegawai
3. Loyalty Pegawai
4. Accountability Pegawai

Sedangkan untuk variabel Y menggunakan teori Kualitas Pelayanan Publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990 : 21), dengan indikator sebagai berikut :

1. Tangible
2. Daya Tanggap
3. Kehandalan
4. Jaminan
5. Empati

Namun, dalam penelitian ini, penulis hanya memfokuskan variabel Y kepada Dimensi Kehandalan.



II.6 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2005 : 70). Adapun hipotesis yang dirumuskan peneliti dalam penelitian ini adalah :

Ha : Terdapat pengaruh yang positif antara profesionalisme kerja terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang positif antara profesionalisme kerja terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan publik.