

PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Oleh

Tommy J. Pissa, S.Sos, MAP

(Fisip Univ. Universitas Dharmawangsa Medan)

ABSTRAK

Professional kerja sangat dipengaruhi oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari di dalam organisasi. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya. Melirik dari fungsi utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, sudah seharusnya pemerintah melakukan perbaikan di dalam pelayanan publik tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang, untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang diberikan di kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang serta untuk mengetahui adakah Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kuantitatif. Adapun metode korelasional adalah metode penelitian yang meneliti hubungan antara variabel-variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variabel yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variable yang lain. Data yang diperoleh dengan menyebarkan angket kepada responden sebanyak 50 orang yang terpilih menjadi sampel. Selanjutnya data diolah dengan menggunakan koefisien korelasi product moment yang di lanjutkan dengan uji determinasi.

Berdasarkan hasil analisa korelasi *Product Moment* terdapat pengaruh yang positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Satuan lalu Lintas Polres Aceh Tamiang dengan korelasi 0,838 pada Interval Koefisien 0,80-1,00. Berdasarkan interpretasi tersebut maka pengaruh profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini memperlihatkan bahwa koefisien korelasi signifikansi dan hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Selanjutnya dengan perhitungan koefisien determinasi diperoleh bahwa terdapat pengaruh pencapaian kualitas pelayanan publik adalah sebesar 70,22% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Profesionalisme Kerja, Pelayanan Publik.

A. PENDAHULUAN

Reformasi dan globalisasi yang terjadi di Indonesia telah banyak membawa perubahan bagi kehidupan bermasyarakat. Semenjak di keluarkannya UU Pemerintah Daerah No. 22 Tahun 1999 yang kemudian di revisi dengan UU No. 32 Tahun 2004 pemerintah daerah secara terus menerus berusaha meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus menerus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Namun, berbagai tuntutan dari masyarakat tersebut tidaklah akan terbentuk secara otomatis. Banyak langkah yang harus direncanakan, dilakukan, dan di nilai secara sistematis dan konsisten. Penataan sumber daya aparatur yang profesional harus diprioritaskan, karena reformasi di bidang administrasi pemerintah mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas.

Tumpuan dan harapan tersebut tertuju kepada aparaturnya pemerintah, karena aparaturnya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus sebagai penanggung jawab fungsi pelayanan umum di Indonesia yang mengarahkan tujuannya kepada *public servis*, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh masyarakat dalam berbagai lapisan. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut mutu dan kualitas dari pelayanan yang dihasilkan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan profesional tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokrasi.

Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan karena secara empiris masyarakat di daerah menginginkan agar aparaturnya pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat berkerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat, diperlukan aparaturnya yang profesional dalam mengembangkan tugasnya, hal ini merupakan persyaratan dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Istilah profesional dapat diartikan berupa pandangan untuk selalu berfikir, kerja keras, bekerja separuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi untuk berhasilan perkerjanya (<http://ardikurniawan2005.wordpress.>)

Sehingga aparaturnya yang profesional dapat dilihat dari adanya sikap perjuangan, pengabdian, kemampuan dan disiplin guna memiliki prestasi kerja dalam melaksanakan tugas dan menjadi lebih berguna. Oleh karena itu, setiap aparaturnya dituntut untuk dapat melaksanakan

tugas dan fungsinya secara professional yaitu dengan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kegiatan tersebut mengandung unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah dalam menghadapi perubahan social (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanan. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi jika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Tugas pokok aparatur pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian pula dengan aparatur/pegawai Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang khususnya bidang pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam melayani masyarakat, Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang tidak lepas dari permasalahan mengenai kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur yang professional.

Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang mempunyai tugas dan kewenangan di bidang pelayanan publik antara lain: memberikan pelayanan sekaligus pengawasan terhadap prosedur pembuatan SIM. SIM merupakan salah satu syarat kelengkapan yang wajib dimiliki seseorang untuk mengemudikan kendaraan bermotor sesuai dengan kendaraan yang digunakannya.

Berdasarkan data-data yang diperoleh dari penelitian sementara yang dilakukan penulis dilapangan, syarat-syarat seseorang telah berhak memiliki SIM adalah berusia 17 tahun untuk SIM golongan A, C dan D, bisa baca tulis, lulus ujian teori dan praktek, serta memiliki pengetahuan lalu lintas jalan dan teknik dasar kendaraan bermotor.

Namun kenyataannya, banyak masyarakat yang telah memenuhi syarat tetapi belum memiliki SIM tetapi bebas menggunakan kendaraan bermotor di jalan raya. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh lambatnya aparatur serta mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, sehingga terdapat masyarakat sering menggunakan jasa calo, tidak transparan, serta kurangnya sosialisasi dan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan biaya dalam pengurusan pembuatan SIM (<http://www.hariansumutpod.com/arsip/?p=29470>).

Profesionalisme kerja adalah hal dasar dalam meningkatkan pelayanan publik, maka setiap aparatur pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalisme. Namun kenyataannya berdasarkan pengamatan penulis pada pra penelitian terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai belum sesuai dengan kondisi yang diharapkan, yaitu profesional kerja yang dapat mendukung terciptanya pelayanan publik yang baik.

B.LANDASAN TEORI

Untuk memudahkan penulisan dalam rangka penyusunan penelitian ini, maka dibutuhkan teori-teori sebagai pedoman kerangka berpikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang dipilih. Pedoman tersebut disebut kerangka teori. Kerangka teori merupakan landasan berpikir untuk melakukan penelitian dan teori yang digunakan untuk menjelaskan fenomena sosial yang menjadi objek penelitian. Sugiyono (2014:55) menyebutkan landasan teori perlu ditegaskan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh dan bukan sekedar perbuatan coba-coba.

2.1 Profesiisme Kerja Pegawai

2.1.1 Pengertian Profesionalisme Kerja

Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya, secara sederhana profesionalisme dapat diartikan sebagai perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dapat dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi. Istilah profesional itu berlaku untuk semua 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*) antar 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 mengarah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi (Kurniawan 2005:73).

Seseorang yang profesional adalah seorang pegawai yang memiliki keterampilan, kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik menurut bidangnya masing-masing sehingga memperoleh pengakuan atau penghargaan. Seorang pegawai yang profesional hendaknya juga mampu memikul dan melaksanakan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Apa yang dikemukakan Oemar Hamalik (2007:7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme kerja pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek sebagai berikut:

1. Aspek Pontesial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi herediter yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalisme atau Vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu dengan kemampuan dan keterampilan itu dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat, artinya dia berkerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula. Misalnya, tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seharusnya berkerja dalam bidang pekerjaan elektronik bukan berkerja sebagai tukang kayu untuk bangunan.
4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilan dalam proses dan prosedur pelaksana kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek Personal, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi.
6. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kualitas maupun kuantitas.

Dari definisi di atas, dapat dikatakan bahwa profesionalisme kerja adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksana kegiatan kerja yang

dipercayakan kepada seseorang pegawai sesuai dengan bidang,maupun tingkatan masing-masing sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal.

2.1.2 Ciri-Ciri Sikap Profesionalisme Kerja

Seseorang pegawai perlu memiliki ciri atau karakteristik untuk mendukung sikap profesionalisme. Ciri-Ciri tersebut antara lain:

1. Punya keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.
2. Punya ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengembalikan keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
3. Punya sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
4. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, Namun harus cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.(<http://ariadi.multiply.com/journal/item/11>).

2.1.3 Karakteristik Profesional

Menurut Martin Jr (Kurniawan 2005:75) karakteristik profesional aparatur sesuai dengan tuntutan good governance,yaitu :

1. 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 afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.

2. *Equity*

Kesetaraan adalah adanya peluang dan kesempatan yang sama bagi setiap orang untuk meningkatkan dan menjaga kesejahteraan mereka. Prasetya dalam (<http://www.goodgovernance.or.id/>) menyatakan bahwa kesetaraan adalah perlakuan yang ada kepada semua unsur tanpa memandang atribut yang menempel pada subjek tersebut.

3. *Loyalitas*

Kesetiaan kepada konstitusi hukum, pimpinan 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*

Menurut Kumorotomo (2005:3) akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mendukung Sikap Profesionalisme Pegawai

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme kerja pegawai yaitu:

1. Keterampilan

Menurut Nugroho (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

Atmo Suprpto (dalam Kurniawan 2005:74) menyebutkan bahwa profesionalisme merupakan contoh kemampuan (*competency*), yang memiliki pengetahuan (*knowledge*). Keterampilan bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa perjalanan waktu.

3. Loyalitas

Menurut Hasibuan (dalam Kurniawan:75), secara teoritik loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal kataatan 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 pertanggungjawaban tugas, pekerjaan dan daya tanggap.

4. Peformansi (*performance*)

Menurut Gibson (kurniawan 2005:75) bahwa *performance* atau prestasi (kehandalan dan kecakapan) adalah hasil yang diinginkan dari perilaku.

5. Budaya Organisasi

Menurut Moeljono (2003:9) budaya organisasi yang pada umumnya merupakan pernyataan filosofi, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan.

2.1.5 Usaha – Usaha pengembang profesionalisme kerja

Pengembangan profesionalisme kerja dapat dicapai dengan mengembangkan :

1. ***Strength of Knowledge***, yaitu pengembangan profesionalisme melalui proses belajar secara berkesinambungan. Semua orang tahu bahwa kekuatan pengetahuan adalah suatu kekuatan dasar yang penting untuk dapat bekerja secara professional. Oleh karena itu dengan semakin meningkatnya pengetahuan kita maka semakin meningkat pula profesionalisme yang dapat kita perlihatkan.
2. ***Strength of Attitude***, yaitu kekuatan yang dibutuhkan dalam rangka pengembangan profesionalisme melalui analisi diri dan pengembangan sikap kerja positif. Kekuatan ini dapat mendorong kita untuk selalu memperhatikan penampilan diri dalam pekerjaan sehari-hari, mempunyai sikap terbuka, terus terang dan penuh antusiasme.
3. ***Strength of Action***, yaitu suatu kekuatan yang dibutuhkan dalam rangka pengembangan profesionalisme kerja melalui system kerja yang lebih terpola, sesuai dengan etika yang berlaku dan memberikan hasil nyata.
4. ***Strength of Relationship***, yaitu pengembangan profesionalisme kerja yang ditempuh melalui pembentukan jalinan kordinasi dan komunikasi vertical dan horizontal secara bijaksana.
5. ***Strength of Trust and Understanding***, Kekuatan ini dapat dipergunakan dalam pengembangan profesionalisme kerja melalui pembentukan *trust* dan *understanding* secara vertical, horizontal dan lateral, sehingga dengan demikian kita dapat memiliki kemampuan “memahami” perasaan orang lain dan mewakili perhatian mendalam terhadap lingkungan sekitar kita.
(<http://www.tulungagung.go.id/index.php/berita/item/324-pengembangan-profesionalisme-kerja>).

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Rohman (2010:53), Pelayanan Publik (*public service*) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu Pemerintah. Penerima pelayanan publik adalah individu atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sinambela (2014:5) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah pusat, daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan standart peraturan yang telah ditetapkan.

2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standart pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberian dan atau penerimaan pelayanan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2004, menyebutkan standart pelayanan meliputi:

1. Prosedur Pelayanan: yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian: yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan: termasuk rincian tarif yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetisi Petugas Pemberian Pelayanan: harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

2.2.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

- a. Transparansi (bersifat terbuka), yaitu mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- 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, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sesuai dengan kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan: mencakup kejelasan hal: (a). persyaratan teknis dan administratif pelayan publik. (b). unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. (c). rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memnberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasaranan, tersedianya sarana dan prasaranan kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk saran telematika.
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah ikhlas dalam memberi pelayanan.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.4 Bentuk-Bentuk Pelayaan Publik

Menurut Moenir (2000:20) menyatakan bahwa bentuk pelayanan publik terdiri atas sebagai berikut:

1. Pelayanan Dengan Lisan

Layanan ini dilakukan oleh petugas dalam bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

2. Pelayanan Dengan Tulisan

Hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan dengan tulisan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, yaitu: (a). layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. (b). layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan.

3. Pelayanan Berbentuk Perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan 70% - 80% dilakukan oleh petugas – petugas tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Layanan perbuatan dan layanan lisan sering digabungkan. Hal ini disebabkan tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2000:25), agar pelayanan publik berjalan dengan baik, diperlukan beberapa faktor pendukung yaitu :

1. Faktor Kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhubung tugas yang

menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi.

2. Faktor Aturan

Yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjanya dapat berjalan teratur dan terarah.

3. Faktor Organisasi

Yaitu mengorganisir fungsi baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sarana pendukung mekanisme dalam organisasi adalah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksana pekerjaan berjalan dengan lancar.

4. Faktor Pendapatan

Yaitu pendapatan yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.

5. Faktor Kemampuan- Keterampilan

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 pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi serta fasilitas komunikasi.

2.2.6 Surat Izin Mengemudi

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil menggunakan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan (Pasal 77 ayat (1) UU No. 22 Tahun 2009).

Dalam hal pelayanan pengurusan SIM, masyarakat menginginkan pelayanan yang benar – benar berkualitas, misalnya dalam hal prosedur yang diterapkan aparat pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta sikap aparat yang bertugas yang bersahabat dan ramah kepada masyarakat yang memerlukan bantuan.

Prosedur Dan Tata Cara Penerbitan Surat Izin Mengemudi

a. Persyaratan Untuk Memperoleh Surat Izin Mengemudi menurut Pasal 81 UU No. 22

Tahun 2009 adalah:

1. Permohonan Tertulis.
2. Bisa baca tulis.
3. Memiliki pengetahuan lalu lintas jalan dan teknik dasar kendaraan bermotor.
4. Batas usia:
 - 17 tahun untuk SIM golongan A, C dan D
 - 20 tahun untuk SIM golongan B I
 - 21 tahun untuk SIM golongan B II
5. Syarat administratif
 - memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk)
 - mengisi formulir permohonan
 - rumusan sidik jari dan foto permohonan SIM

6. Sehat jasmani dan rohani
7. Lulus ujian
 - ujian teori
 - ujian praktik
 - ujian keterampilan melalui simulator
8. SIM dilengkapi hasil uji simulator

b. Penggunaan Golongan SIM (Pasal 80 UU No.22 Tahun 2009)

1. Golongan SIM A

Untuk Ranmor dengan berat yang diperoleh tidak lebih dari 3.500 kg.

2. Golongan SIM B I

Untuk Ranmor dengan berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 kg.

3. Golongan SIM B II

Untuk Ranmor yang menggunakan kereta tempelan dengan berat yang diperbolehkan lebih dari 1000 kg.

4. Golongan SIM C

Untuk mengemudikan sepeda motor

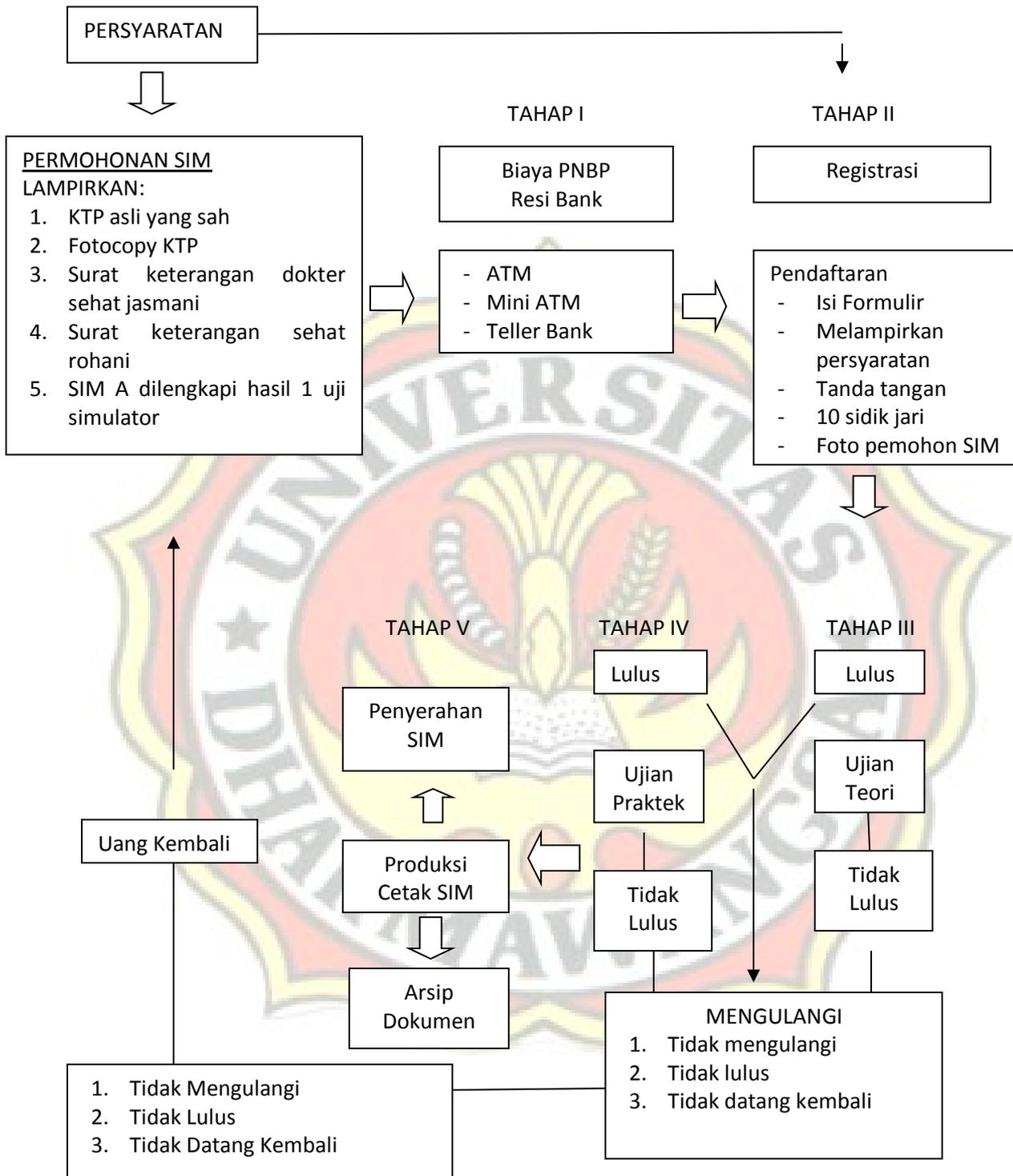
5. Golongan SIM D

Untuk Ranmor khusus bagi penyandang cacat

a. Mekanisme pembuatan Surat Izin Mengemudi dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi

Gambar 2.1

Prosedur Penerbitan Surat Izin Mengemudi Baru A, B I, B II, C dan D



Sumber : Kantor Satlantas Polres Aceh Tamiang

Gambar 2.2

Tarif PNBP

Penerbitan SIM Baru		Penerbitan SIM Perpanjangan	
SIM A, B I, B II	: Rp. 120.000	SIM A, B I, B II	: Rp. 60.000
SIM C	: Rp. 100.000	SIM C	: Rp. 75.000
SIM D	: Rp. 50.000	SIM D	: Rp. 30.000

Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi SKUKP :Rp. 50.000

Sumber : Kantor Satlantas Polres Aceh Tamiang

2.2.7 Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik

Profesionalisme kerja pegawai adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melakukan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepada seorang pegawai sesuai dengan bidang, maupun tingkatan masing- masing, sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal.

Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan standart dan peraturan yang ditetapkan.

Agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta memuaskan masyarakat, perlu adanya peningkatan kerja pegawai sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini profesionalan pegawai diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik yang akan membawa masyarakat agar tidak jenuh dan bosan untuk berurusan dengan pegawai pemerintah. Dengan terciptanya profesionalisme kerja pegawai diharapkan terciptanya pula hasil pelayanan yang berkualitas dimana kesejahteraan masyarakat menjadi prioritas utama penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagaimana dengan apa yang dikemukakan oleh Korten dan Alfonso (Tangklison 2005:231) bahwa profesionalisme kerja diukur melalui keahlian yang dimiliki seorang pegawai yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang dibebankan oleh organisasi kepada pegawai. 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. Dengan adanya profesionalisme, kinerja individu secara langsung akan berpengaruh terhadap pemberian pelayanan kepada para pengguna jasa.

C.METODOLOGI PENELITIAN

1. Bentuk Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numeric/angka. Pada dasarnya, pendekatan ini menggambarkan data melalui angka-angka, seperti prestasi tingkat pengangguran, kemiskinan, data rasio keuangan dan lain sebagainya. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda No. 08 Karang Baru.

3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini sebanyak 500 orang, yaitu seluruh masyarakat yang telah terdata menerima pelayanan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang dalam tenggang waktu 1 bulan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *quota propotional random sampling*, yaitu sampel yang akan diteliti ditetapkan lebih dahulu kemudian mengambil sampel dari tiap-tiap sub populasi dengan memperhitungkan dengan besar kecilnya sub-sub populasi itu sehingga semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersamaan diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Cara penarikan sampel dilakukan propotional dimana sampel diambil 10% dari jumlah masyarakat.

Tabel 3.1

Jumlah sampel

Jumlah masyarakat	Sampel
500	50

Sumber : Data di Kantor Satlantas Polres Aceh Tamiang

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian (*field research*). Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan instrument sebagai berikut :
 - a. Kuesioner atau angket, yaitu suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti, yang bertujuan memperoleh informasi yang relevan (Narbuko dan Ahmadi 2004:76-77). Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang dilengkapi alternatif jawaban.

- b. Observasi atau pengamatan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian kemudian mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian.
2. Teknik pengumpulan data sekunder, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari :
 - a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.
 - b. Studi Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

5. Teknik Penentuan Skor

Untuk membantu dalam menganalisa data, maka penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor. Teknik pengukuran skor yang digunakan adalah skala ordinal untuk jawaban responden.

Adapun format jawaban dari kuesioner menurut skala ordinal dengan lima alternatif jawaban. Tiap alternatif itu diberikan skor dengan penilaian skala sebagai berikut:

- a. Untuk alternatif jawaban A diberi skor 5
- b. Untuk alternatif jawaban B diberi skor 4
- c. Untuk alternatif jawaban C diberi skor 3
- d. Untuk alternatif jawaban D diberi skor 2
- e. Untuk alternatif jawaban E diberi skor 1

Untuk menentukan kategori jawaban responden dari masing – masing variable, maka terlebih dahulu ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut :

$$Interval = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Banyak\ Bilangan}$$

6. Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kuantitatif, yakni dengan menguji pengaruh antara variable Profesionalisme Kerja Pegawai (X) dengan variable Pelayanan Publik (Y).

Ada pun metode statistik yang digunakan adalah :

1) Koefisien Korelasi Product Moment

Teknik analisa ini digunakan untuk mengetahui adalah pengaruh variabel Profesionalisme Kerja Pegawai (X) dengan variable Pelayanan Publik (Y), maka dignakan rumusan Product Moment untuk mencari koefisien antara kedua variable tersebut Sugiyono (2014:212). Perhitungannya dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2) - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

R_{xy} = angka indeks korelasi r product moment

N = sampel

$\sum x$ = Jumlah skor x

$\sum y$ = jumlah skor y

xy = Jumlah hasil dikali antara x dan y

Untuk melihat hubungan antara kedua variable maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Nilai r_{xy} positif kedua variabel menunjukkan hubungan positif dimana kenaikan nilai variabel yang satu diikuti dengan variabel yang lain.
2. Nilai r_{xy} negatif artinya kedua variabel menunjukkan hubungan negatif di mana kenaikan variabel pertama di ikuti oleh turunnya nilai variabel keduanya.
3. Nilai r sama dengan nol artinya kedua variabel tidak menunjukkan hubungan dimana variabel yang satu tetap meskipun variabel yang lain berubah.

Untuk mengetahui adanya hubungan yang tinggi atau rendah antara kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi), digunakan penafsiran atau interpretasi angka yang digunakan oleh Sugiyono (2014:149) yaitu :

Tabel 3.2

Interspestasi Angka

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
Antara 0,00 – 0,19	Sangat Rendah
Antara 0,20 – 0,39	Rendah
Antara 0,40 – 0,59	Sedang
Antara 0,60 – 0,79	Tinggi
Antara 0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono 2014:149

Dari nilai r_{xy} yang diperoleh dapat dilihat secara langsung melalui tabel korelasi untuk mengetahui apakah nilai yang diperoleh berarti atau tidak. Tabel korelasi ini mencantumkan batas-batas r yang signifikan. Ketentuannya adalah bila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sebaliknya apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka H_a diterima.

Tabel korelasi ini mencantumkan batas – batas r signifikan tertentu, dalam hal ini yang signifikan 5%. Bila nilai r tersebut signifikan, berarti hipotesa kerja/hipotesa alternatif dapat diterima.

2) Koefisien Determinasi

Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variable bebas (X) terhadap variable terkait (Y). Perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien product moment (r_{xy}) dikalikan dengan 100%. Cara perhitungannya menggunakan rumus “D” (Sugiyono 2014:212) yaitu:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = Koefisien determinat

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment antara x dan y

D.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda No. 08 Karang Baru. Adapun yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pengurusan SIM di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang yang berjumlah 50 orang.

a. Profesionalisme Kerja Pegawai

Profesionalisme kerja pegawai adalah keseluruhan karakteristik profesional pegawai dalam melakukan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepada setiap pegawai sesuai dengan bidang, tingkatan masing-masing sehingga menciptakan hasil yang baik secara optimal. Karakteristik profesional tersebut telah sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya *equality*, *equity*, *loyalty* dan *accountability* yang harus dimiliki dan diterapkan oleh pegawai yang berada pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang.

Setelah keseluruhan data diperoleh dalam penelitian diuraikan, maka tahap selanjutnya dilakukan analisa dan tentang variable profesionalisme kerja pegawai berdasarkan empat karakteristik yang meliputi *equality*, *equity*, *loyalty* dan *accountability*. Dalam penelitian ini karakteristik profesionalisme kerja pegawai dibagi menjadi 7 pertanyaan. Setelah menganalisis data yang didapat dari penelitian, maka diperoleh nilai tertinggi adalah 35 dan nilai terendah adalah 22, untuk menentukan jarak intervalnya maka digunakan rumusan Sugiyono (2014:210)

$$I = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$I = \frac{35 - 22}{5}$$

$$I = \frac{13}{5}$$

$$I = 2,6$$

Interval tersebut dapat digunakan untuk menyusun kategori sebagai berikut:

Untuk kategori sangat tinggi : 32,4 – 35

Untuk kategori tinggi : 29,7 – 32,3

Untuk kategori sedang : 27,0 – 29,6

Untuk kategori rendah : 24,3 – 26,9

Untuk kategori sangat rendah : 21,6 – 24,2

Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang, dapat dilihat dari rekapitulasi jawaban responden dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.18

Rekapitulasi klasifikasi jawaban responden berdasarkan profesionalisme kerja pegawai

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	32,4 – 35	12	24
Tinggi	29,7 – 32,3	8	16
Sedang	27,0 – 29,6	22	44
Rendah	24,3 – 26,9	4	8
Sangat Rendah	21,6 – 24,2	4	8
Jumlah		50	100

Sumber : Kuesioner Penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa profesionalisme kerja pegawai Kantor satuan Lalu Lintas Polresta Aceh Tamiang, berada pada kategori sedang, yang ditunjukkan dari 12 responden (24%) mendapat kategori sangat tinggi, kategori sangat tinggi sebanyak 8 responden (16%), kategori sedang sebanyak 22 responden (44%), kategori rendah sebanyak 4 responden (8%) dan kategori sangat rendah sebanyak 4 responden (8%).

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah totalitas pemberian pelayan melalui penerapan bukti langsung, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati yang dilaksanakan oleh pegawai Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang kepada masyarakat dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan pengurusan Surat Izin Mengemudi. Setelah keseluruhan data diperoleh dari penelitian diuraikan, maka tahap selanjutnya dilakukan tentang pelayanan publik, dalam penelitian ini variabel dibagi kedalam 7 pertanyaan. Setelah menganalisis data yang di dapat dari penelitian ini, maka diperoleh nilai tertinggi adalah 35 dan nilai terendah adalah 22. Untuk menentukan jarak intervalnya maka digunakan rumus (Sugiyono 2014:210).

$$I = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah}}$$

$$I = \frac{35 - 22}{5}$$

$$I = \frac{13}{5}$$

$$I = 2,6$$

Interval tersebut dapat digunakan untuk menyusun kategori sebagai berikut :

Untuk kategori sangat tinggi	: 32,4 – 35
Untuk kategori tinggi	: 29,7 – 32,3
Untuk kategori sedang	: 27,0 – 29,6
Untuk kategori rendah	: 24,3 – 26,9
Untuk kategori sangat rendah	: 21,6 – 24,2

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang, dapat dilihat dari rekapitulasi jawaban responden dalam table berikut ini :

Tabel 4.19
Rekapitulasi klasifikasi jawaban responden berdasarkan pelayanan publik

Kategori	Interval	Frekuensi	Prentase (%)
Sangat Tinggi	32,4 – 35	10	20
Tinggi	29,7 – 32,3	14	28
Sedang	27,0 – 29,6	16	32
Rendah	24,3 – 26,9	7	14
Sangat Rendah	21,6 – 24,2	3	6
Jumlah		50	100

Sumber : Kuesioner Penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan publik di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang berada pada kategori sedang, yang ditunjukkan dari 10 responden

(20%) mendapat kategori tinggi, kategori tinggi sebanyak 14 responden (28%), kategori sedang sebanyak 16 responden (32%), kategori rendah sebanyak 7 responden (14%), dan kategori sangat rendah sebanyak 3 responden (6%).

c. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai (X) terhadap pelayanan publik (Y), maka dapat dilihat dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment. Untuk melihat sejauh mana atau seberapa besar pengaruh yang diberikan profesionalisme kerja pegawai (X) terhadap pelayanan publik (Y), maka digunakan rumusan Koefisien Determinan.

1) Product Moment

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai (X) terhadap pelayanan publik (Y), maka dapat dilihat dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment (Sugiyono 2014:212).

$$N = 50$$

$$\sum X = 1444$$

$$\sum Y = 1461$$

$$\sum X^2 = 42246$$

$$\sum Y^2 = 43167$$

$$\sum XY = 42620$$

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

$$r_{xy} = \frac{50(42620) - (1444)(1461)}{\sqrt{\{50(42246) - (2085136)\} \{50(43167) - (2134521)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{2131000 - 2109684}{\sqrt{\{2112300 - 2085136\} \{2158350 - 2134521\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{21316}{\sqrt{(27164)(23829)}}$$

$$r_{xy} = \frac{21316}{\sqrt{647290956}}$$

$$r_{xy} = \frac{21316}{25441,91}$$

$$r_{xy} = 0,838$$

Hasil perhitungan korelasi tersebut yaitu 0,838 bernilai positif, berarti ada hubungan antara profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang. Maka hasil dari perhitungan korelasi di atas diperoleh nilai r_{hitung} adalah 0,838. Untuk mengetahui kadar tinggi rendahnya koefisien korelasi, maka diperlukan interpretasi sebagai berikut:

Tabel 4.20

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiono 2014 : 149

Dari hasil perhitungan yang menggunakan rumusan koefisien korelasi *Product Moment* maka diperoleh hasil 0,838. Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan adanya profesionalisme kerja pegawai memberi pengaruh positif terhadap pelayanan publik di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang. Dengan kata lain apabila salah satu variabel terjadi peningkatan maka akan diikuti dengan peningkatan variabel yang berkorelasi. Selain itu, dengan mengkonsultasikan r yang diperoleh dengan tabel pedoman interpretasi Sugiyono, maka dapat dilihat bahwa $r = 0,838$ berada pada interval koefisien 0,80 – 1,00. Jadi tingkat pengaruh antara variabel X dan variabel Y berada pada kategori sangat tinggi berarti pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik berada pada sangat tinggi.

Sedangkan jika menggunakan spss versi 17.0 hasilnya adalah:

Tabel 4.21

Korelasi Spss

Correlations

		Profesionalisme Kerja	Pelayanan Publik
Profesionalisme Kerja	Pearson Correlation	1	.838**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
Pelayanan Publik	Pearson Correlation	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2) Koefisien Determinan

Tujuan koefisien determinan ini adalah untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y, yang dapat dilakukan dengan menggunakan rumusan :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

$$D = (0,838)^2 \times 100\%$$

$$D = 0,702 \times 100\%$$

$$D = 70,22\%$$

Dengan persamaan determinasi maka diperoleh hasil sebesar 70,22 %. Ini berarti pencapaian kualitas pelayanan publik pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang dipengaruhi oleh adanya profesionalisme kerja pegawai sebesar 70,22%, Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Sedangkan jika menggunakan Spss versi 17.0 hasilnya adalah:

Tabel 4.22

Model Summary Spss

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.702	.696	1.72022

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja

E.PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil analisa *Korelasi Produt Moment* terdapat pengaruh yang positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang dengan korelasi 0,838 pada Interval Koefisien 0,80-1,00. Berdasarkan interpretasi tersebut maka pengaruh profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini memperlihatkan bahwa hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.
- 2) Hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh bahwa terdapat pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik adalah sebesar 70,22 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

2. Saran

- 1) Dari segi profesionalisme kerja pegawai sudah dapat dikatakan baik. Namun hal tersebut harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan, yakni dengan tidak membedakan pelayanan berdasarkan gender, umur ataupun suku. Hal ini demi tetap terjaganya profesionalisme kerja yang baik di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Tamiang.

- 2) Dari segi pelayanan publik hal yang perlu ditingkatkan adalah kualitas yang sudah dibangun untuk menciptakan kepuasan masyarakat dipertahankan dengan sikap ramah pegawai serta mengerti kebutuhan masyarakat dan menindaklanjuti keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Selain itu, pelayanan hendaknya dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhan. Bungin. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Pertama Cetakan Ketiga*. Jakarta: Kencana
- J. Supranto. 2007. *Teknik Sampling Untuk Survey Dan Eksperimen Cetakan Keempat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kumorotomo. Yahyudi. 2005. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kurniawan. Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Moenir. H. A. S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moeljono. Djokosantoso. 2003. *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Rohman. Ahmad. Ainur. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes
- Sinambela. Lijan, Dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Cetakan Ketujuh*. Jakarta: Paragonatama Jaya
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R and D*. Bandung: Alfa Beta
- Suryani. Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana
- Tangklison. Hessel. Nogi. S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Zaenal. Mukarom. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia

Peraturan Perundang-Undangan :

UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah

UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah (Revisi)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003

Situs Internet :

<http://ardikurniawan2005.wordpress.com> (diakses pada hari Jum'at pada tanggal 22 Juni 2018 Pukul 15:45)

<http://ariadi.multiply.com/journal/item/11> (diakses pada hari Jum'at pada tanggal 22 Juni 2018 Pukul 17:10)

<http://www.goodgovernance.or.id/> (diakses pada hari Sabtu pada tanggal 23 Juni 2018 Pukul 11:30)

<http://www.hariansumutpod.com/arsip/?p=29470> (diakses pada hari Jum'at pada tanggal 22 Juni 2018 Pukul 16:00)

