

PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI BARAT

Andila Mandasari¹

Abstrak

Andila Mandasari, Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. Di bawah bimbingan Ibu Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si dan Ibu Dr. Fajar Apriani, S.Sos, M.Si.

Tujuan penelitian ini untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi statistik parametris, yaitu koefisien korelasi product moment dan analisis regresi linier sederhana dengan jumlah populasi sebanyak 36 orang responden.

Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. Dengan menggunakan analisis product moment dan analisis regresi sederhana, diperoleh hasil bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan.

Kata Kunci: Profesionalisme Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat belum memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang baik kondisi ini diketahui dari beberapa indikator seperti masih adanya perlakuan diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adanya ketidaksesuaian bidang ilmu pendidikan pegawai dengan jabatannya, rendahnya kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja, kurangnya respon terhadap keluhan dan tanggapan dari masyarakat.

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Email: andilamandasari@gmail.com

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat”.

Rumusan Masalah

“Apakah terdapat pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat ?”

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Kegunaan Penelitian

1. Secara Praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi mengenai pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi aparatur pemerintah di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.
2. Secara Teoritis memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi terutama pada kajian penyelenggaraan pelayanan publik.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Teori Penghubung Variabel

Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud profesionalisme adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan di ikuti oleh pelanggan. Birokrasi publik yang bertugas memberikan layanan sesuai peraturan perundangan yang berlaku tentu membutuhkan kecepatan penanganan serta keakuratan dalam melaksanakan tugas agar hasil dari layanan tersebut dapat efektif dan efisien. Dengan adanya profesionalisme, kinerja individu secara langsung akan berpengaruh terhadap pemberian kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa.

Profesionalisme Pegawai

Semana dalam Sedarmayanti (2004:77) menyebutkan bahwa “profesionalisme adalah seorang pekerja yang terampil atau cakap dalam bekerja dan dituntut menguasai visi yang mendasari keterampilannya serta memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan serta mengembangkan mutu karyanya”.

Pelayanan Publik

Mahmudin (2007:213) menjelaskan “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lewis dalam Tjiptono (2008:85) kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan.

Hipotesis

Sutrisno Hadi (2000 : 63) mengatakan bahwa “hipotesa adalah dugaan yang mungkin benar atau mungkin salah, dia akan ditolak jika salah satu palsu dan akan diterima jika fakta-faktanya membenarkan hipotesa itu dapat juga dipandang sebagai konklusi yang sifatnya sementara”.

H₀: Tidak terdapat pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

H₁: Terdapat pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Definisi Konseptual

Berkenaan dengan penelitian ini, maka penulis memberikan definisi konseptual, yaitu:

1. Profesionalisme merupakan kesesuaian antara keahlian dan kemampuan dengan beban kerja pegawai yang tertuang dalam perilaku, tidak diskriminatif, adil dalam memberikan pelayanan, loyal terhadap pelayanan, dan bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas.
2. Kualitas pelayanan publik adalah ukuran baik buruknya tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai sebagai penyedia layanan yang diukur dari kenampakan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

Definisi Operasional

1. Profesionalisme, indikatornya meliputi:
 - a. *Equality* (perlakuan yang sama)
 - b. *Equity* (keadilan)
 - c. *Loyalty* (kesetiaan)
 - d. *Accountability* (tanggungjawab)
2. Kualitas pelayanan, indikatornya meliputi:
 - a. *Tangible* (bukti langsung)
 - b. *Reliability* (keandalan)

- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empahaty* (perhatian)

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk penelitian asosiatif dengan analisa kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kualitatif yang diangkakan (skoring) misalnya terdapat dalam skala pengukuran. Kemudian menurut Sugiyono (2008:11) penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini variabel profesionalisme pegawai ialah variabel bebas dan variabel kulaitas pelayanan publik sebagai variabel terikat.

Populasi

Sugiyono (2009:90) memberikan pengertian bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat yang berjumlah 36 orang selain Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. Semua populasi dijadikan responden dengan menggunakan metode sensus.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian kepustakaan (*library research*), Penulis berusaha mempelajari data dari literatur dan sumber bacaan yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan.
2. Penelitian lapangan (*field work research*), yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian sebagai berikut :
 - a. Observasi
Observasi adalah cara penulis untuk mengumpulkan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti.
 - b. Kuesioner (Angket)
Kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan penulis untuk memperoleh informasi dan data dari responden yang berhubungan dengan penelitian.
 - c. Dokumentasi
Dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh suatu data atau informasi mengenai hal-hal atau variabel yang ada kaitannya dengan penelitian.

Alat Pengukur Data

Sesuai dengan gejala yang dihadapi, maka alat pengukur data yang dipergunakan adalah *skala likert*. Menurut Sugiyono (2008:107), *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenjang 3 (1, 2, 3) dengan menggunakan skor pada setiap indeksnya sebagai berikut:

1. Bila responden menjawab (a) diberi skor 3.
2. Bila responden menjawab (b) diberi skor 2.
3. Bila responden menjawab (c) diberi skor 1.

Teknik Analisis Data

Untuk menghitung hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis koefisien korelasi dengan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2007:228)

Kemudian untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan analisis regresi sederhana. Adapun persamaan umum regresi linier sederhana dalam Sugiyono (2003:244) adalah :

$$Y' = a + bX$$

Dimana untuk mendapatkan a dan b digunakan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Kutai Barat dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur, dan Kota Bontang. Kabupaten Kutai Barat memiliki luas wilayah sebesar 3,1 juta hektar terbagi dalam 21 kecamatan dan 219 kampung dan 4 kelurahan dengan jumlah penduduk 183.402 jiwa atau sekitar 50.101 Kepala Keluarga.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat sebagai Instruksi Pemerintah Kabupaten Kutai Barat yang menyelenggarakan pembangunan kependudukan dan catatan sipil dibentuk berdasarkan Peraturan

Daerah Kutai Barat Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat Tahun 2011-2016 adalah “Terwujudnya landasan kehidupan penduduk yang semakin berkualitas, dinamis dan berwawasan ilmu pengetahuan”.

Misi

Sementara misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat Tahun 2011-2016 adalah:

- a. Mengembangkan sistem administrasi dan manajemen kependudukan dan catatan sipil berlandaskan pada sosial budaya dan karakteristik daerah.
- b. Mengembangkan sistem manajemen pelayanan dan manajemen informasi secara prima di bidang kependudukan dan catatan sipil.
- c. Meningkatkan dan mengembangkan fasilitas kependudukan dan catatan sipil sesuai dengan aspirasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup, harkat hidup dan kesejahteraan masyarakat.
- d. Mengembangkan kerjasama dan jaringan kerja dengan berbagai pihak terkait secara sinergis dalam mendukung kegiatan kependudukan dan catatan sipil.

Penyajian Data

Dari hasil penelitian diperoleh data berdasarkan jawaban responden dapat dilihat dari masing-masing indikator variabel profesionalisme pegawai dengan indikator perlakuan yang sama responden memberikan jawaban kadang-kadang memberikan pelayanan tanpa diskriminasi sebanyak 20 orang responden atau 56%, artinya bahwa masih terdapat pegawai yang melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan Komitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 20 (56%) orang menyatakan kadang-kadang komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam hal konsisten untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas responden memberikan jawaban cukup konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebanyak 17 orang responden atau 47%.

Berdasarkan indikator perlakuan yang adil diperoleh hasil bahwa Pendapat Responden tentang memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi berdasarkan tingkat pendidikan jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 18 (50%) orang menyatakan kadang-kadang memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat tanpa diskriminasi berdasarkan tingkat pendidikan. Dalam hal memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi berdasarkan jenis pekerjaan responden memberikan jawaban kadang-kadang memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi berdasarkan jenis pekerjaan sebanyak 18 orang responden atau 50%. pendapat responden tentang memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi berdasarkan

kemampuan finansial diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 15 (42%) orang menyatakan kadang-kadang memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat tanpa diskriminasi berdasarkan kemampuan finansial.

Dari perolehan data berdasarkan indikator kesetiaan diketahui bahwa responden tentang memiliki kesamaan pandangan dengan pimpinan akan pelayanan yang baik responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 20 (55%) orang menyatakan kadang-kadang memiliki kesamaan pandangan dengan pimpinan akan pelayanan publik yang baik. Dalam hal pendapat responden tentang melaksanakan perintah yang diberikan atasan diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 15 (42%) orang menyatakan selalu melaksanakan perintah yang diberikan atasan. Mengenai pendapat responden tentang menjunjung tinggi visi dan misi kantor dinas kependudukan dan catatan sipil jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 22 (61%) orang menyatakan kadang-kadang menjunjung tinggi visi dan misi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.

Berdasarkan pendapat responden tentang memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 15 (42%) orang menyatakan memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan. Berdasarkan pendapat responden tentang memiliki hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 20 (56%) orang menyatakan memiliki hubungan yang cukup baik dengan sesama rekan kerja.

Berdasarkan indikator tanggungjawab dilihat dari selalu melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikannya dengan baik diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 20 (56%) orang menyatakan kadang-kadang melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikannya dengan baik. Dilihat dari kemampuan untuk memperbaiki kesalahan kerja diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 19 (53%) orang menyatakan cukup mampu untuk memperbaiki kesalahan kerja. Dalam hal tingkat tanggungjawab terhadap hasil kerja jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 19 (53%) orang menyatakan memiliki tingkat tanggungjawab yang cukup baik.

Dari hasil jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan publik dengan indikator bukti fisik dalam hal peralatan kerja yang sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 22 (61%) orang menyatakan peralatan kerja cukup sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas. Dilihat dari sarana dan prasarana pendukung memenuhi standar kualitas dan perubahan kebutuhan penduduk, responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 19 (53%) orang menyatakan sarana dan prasarana pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan perubahan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan indikator keandalan dilihat dari keandalan pegawai dalam memudahkan teknis pelayanan, jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 18 (50%) orang menyatakan cukup mampu untuk memudahkan teknis pelayanan. Dari segi masyarakat segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi kesalahan responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 22 (61%) orang menyatakan kadang-kadang segera mendapat perbaikan apabila terjadi kesalahan. Dalam hal memberikan pelayanan sesuai prosedur yang mudah dan sederhana responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 15 (41,66%) orang menyatakan kadang-kadang memberikan pelayanan sesuai prosedur yang mudah dan sederhana.

Dari indikator daya tanggap diperoleh hasil bahwa untuk respon terhadap kebutuhan masyarakat diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 20 (55%) orang menyatakan memiliki respon yang cukup baik terhadap kebutuhan masyarakat. Dari respon terhadap keluhan, saran, dan kritikan dari masyarakat diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 20 (55%) orang menyatakan memberikan respon yang cukup baik terhadap keluhan, saran, dan kritikan dari masyarakat. Dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 15 (42%) orang menyatakan cukup cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan indikator jaminan Untuk jawaban responden tentang kesesuaian antara kemampuan dan fungsi/tugas yang dimiliki pegawai diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 16 (44%) orang menyatakan bahwa kesesuaian antara kemampuan dan fungsi/tugas yang dimiliki cukup sesuai. Untuk jawaban responden tentang keramahan dan kesopanan pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 15 (41%) orang menyatakan memiliki keramahan dan kesopanan yang cukup baik saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk jawaban responden tentang kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 21 (58%) orang menyatakan memiliki kesungguhan yang baik dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan indikator empathy untuk jawaban responden tentang komunikasi pegawai dalam menjelaskan prosedur/mekanisme untuk mendapatkan pelayanan diketahui jawaban responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 18 (50%) orang menyatakan memiliki komunikasi yang baik dalam menjelaskan prosedur/mekanisme kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Untuk jawaban responden tentang memberikan perhatian dan menjadi pendengar yang baik dalam menghadapi keluhan masyarakat

responden yang paling dominan memiliki frekuensi sebanyak 16 (44%) orang menyatakan memberikan perhatian dan menjadi pendengar yang baik dalam menghadapi keluhan masyarakat.

Analisis data

Analisis yang akan dilakukan dalam penulisan ini yaitu melihat pengaruh antara profesionalisme pegawai sebagai variabel bebas terhadap kualitas pelayanan publik sebagai variabel terikat, serta analisis keeratan kedua variabel tersebut.

Dalam pemecahan masalah ini, langkah-langkah yang akan ditempuh adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung nilai korelasi antara nilai variabel profesionalisme pegawai (X) dengan variabel kualitas pelayanan publik (Y).
- b. Menghitung nilai regresi antara total nilai variabel profesionalisme pegawai (X) dengan variabel kualitas pelayanan publik (Y).

Untuk itu maka diperlukan data-data nilai variabel X dan Y yang diperoleh dari hasil kuesioner.

Selanjutnya untuk melakukan perhitungan perlu persiapan tabel perhitungan yang memuat masing-masing variabel (X dan Y).

Pembahasan

Dari hasil perhitungan didapatkan hasil bahwa pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik ternyata positif dan kuat, hal ini dibuktikan dengan $r = 0,629$ dimana pedoman untuk memberikan interpretasi yang dikemukakan oleh Riduwan berada pada interval 0,60-0,799 yang termasuk dalam kategori kuat. Adapun analisis data yang telah diuraikan sebelumnya didapat persamaan regresi sederhana $Y = a + bx$, dimana $a = 11,588$ dan nilai $b = 0,575$ dan jika dimasukkan ke dalam persamaan regresi sederhana menjadi $Y = 11,588 + 0,575x$. Jadi interpretasinya adalah peningkatan profesionalisme pegawai akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan, persamaan regresi sederhana tersebut memberikan informasi bahwa jika tidak ada profesionalisme pegawai maka nilai kualitas pelayanan publik sebesar 11,588. Jika terjadi atau ada peningkatan profesionalisme pegawai maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 12,163.

Adanya pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik secara rasional dapat diterima. Artinya profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yaitu apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan analisis-analisis tersebut, maka hipotesis yang peneliti ajukan yaitu terdapat pengaruh antara variabel profesionalisme pegawai (X) dengan variabel kualitas pelayanan publik (Y) pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat dapat diterima serta terbukti kebenarannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. Dengan menggunakan analisis *product moment* dan analisis regresi sederhana, diperoleh hasil bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan.

Saran-Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan maka penulis memberikan saran kepada para Pegawai Negeri Sipil yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat profesionalisme pegawai dimana pelayanan diberikan dengan adil tanpa adanya diskriminasi baik berdasarkan status sosial, tingkat pendidikan maupun kemampuan finansial masyarakat masih rendah. Dalam hal ini penulis menyarankan agar dilakukan adanya pengawasan langsung oleh pimpinan kepada para pegawai yang tingkat profesionalismenya masih rendah dan diberikan arahan atau teguran agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa tingkat ketaatan pada peraturan yang berlaku dan kedisiplinan pegawai terutama pada saat jam kerja masih tergolong rendah. Dalam hal ini penulis menyarankan agar hendaknya pimpinan memberikan perhatian berupa penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja yang baik. Demikian pula sebaliknya, pimpinan hendaknya tegas dalam memberi sanksi kepada pegawai apabila melanggar peraturan yang ada.
3. Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa tingkat kecepatan pelayanan terutama jika terjadi kesalahan dan kecepatan dalam memperbaiki kesalahan yang diberikan juga masih rendah. Dalam hal ini penulis menyarankan agar dilakukan himbauan dari pimpinan tentang kecepatan pelayanan publik kepada seluruh pegawai.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodelogi Research*. Yogyakarta : Andi Offset

- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Mahmudin. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Makmur. 2009. *Teori Manajemen Strategik dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Cetakan pertama. Bandung : Refika Aditama.
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tangkilisan. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*, Bandung : Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 2001. *Birokrasi Dalam Polemik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Dokumen-dokumen:

- Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima.
- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.