

PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERTANAHAN NASIONAL KOTA SAMARINDA

Kresin Krismananda¹

Abstrak

Kresin Krismananda, Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Nasional Kota Samarinda, dibawah bimbingan Ibu Prof. Dr. Aji Ratna Kusuma, M.Si dan Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si

Tujuan penelitian ini untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Samarinda.

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan permasalahan asosiatif yaitu suatu permasalahan penelitian yang bersifat menghubungkan antara dua variabel atau lebih. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Library Search* (Penelitian keperustakaan), *Field work Research* (Studi Kelapangan) yang terdiri dari Observasi, kuisioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi *Rank Spearman* dan regresi linier sederhana dengan jumlah populasi sebanyak 38 orang responden.

Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Samarinda. Dengan menggunakan analisis *rank spearman* dan regresi sederhana, diperoleh hasil bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan

Kata Kunci: *Profesionalisme Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik merupakan bagian dari upaya dari pemerintah untuk mewujudkan kehidupan masyarakatnya yang lebih baik lagi dan demi terwujudnya kesejahteraan yang diidamkan oleh seluruh masyarakat Indonesia dan juga yang menjadi tujuan negara yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi "kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan sejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial".

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

Berhubungan dengan pemberian pelayanan publik ini, peran negara merupakan hal yang sangat perlu mengingat negara merupakan wujud dari kekuasaan dan mandat rakyat, rakyat memberikan kepercayaan kepada negara untuk menjalankan hal tersebut sehingga negara Badan Pertanahan Nasional adalah lembaga pemerintah non kementerian di Indonesia yang mempunyai tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral. Dan salah satu fungsi dari Badan Pertanahan Nasional adalah pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan namun pada kenyataannya pelayanan masih jauh dari kata baik atau layak. Terdapat beberapa kasus yang terjadi diantaranya Badan Pertanahan Nasional banyak mendapat keluhan dari masyarakat khususnya Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda mengenai sengketa lahan dan penerbitan surat kepemilikan yang dinilai terlalu lama. Data itu sendiri didapat berdasarkan jumlah laporan yang diterima oleh Komisi Ombudsman perwakilan Kalimantan selama satu tahun berselang.

Ada juga kasus dimana seorang warga yang mengurus sertifikat hak milik (SHM) atas tanah di jalan Kadrie Oening Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu namun dalam proses pengurusan tersebut surat tanah yang asli justru hilang atau raib di Kantor Pertanahan Nasional kota Samarinda saat dikonfirmasi pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda menyebutkan bahwa surat tersebut tercecer, tetapi dijanjikan untuk dibuatkan yang baru, walaupun dibuatkan sertifikat baru tetap saja ini merupakan kelalaian dari pegawai Kantor Pertanahan Nasional Kota Samarinda.

Mengingat profesionalisme adalah hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dengan ini tentu saja pegawai sangat dituntut untuk meningkatkan profesionalismenya, dari pengamatan sementara yang dilakukan peneliti terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan itulah maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Nasional Kota Samarinda.

Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Nasional Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu Untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Nasional Kota Samarinda.

Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan anatara lain sebagai berikut :

1. Secara praktis

Sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang dapat bermamfaat bagi kantor dalam hal ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, serta sebagai bahan pembanding baik pada keadaan sebelumnya maupun yang akan datang mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Kantor Pertanahan Nasional Kota Samarinda.

2. Secara Teoritis

Diharapkan pula dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan konsep-konsep dan teori-teori mengenai profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik khususnya untuk pegawai di Kantor Pertanahan Nasional Kota Samarinda.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Profesionalisme Pegawai

Menurut Tjokrowinoto dalam Tangkilisan (2007:226) menjelaskan bahwa yang dimaksud profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja tinggi.

Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Lukman (2013:55) yang dimaksud pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lukman (2013:57) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Teori Penghubung Antar Variabel

Teori penghubung variabel akan menjelaskan hubungan antara variabel bebas (X) yaitu profesionalisme dengan variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan publik. Bagaimana kaitan antara kedua variabel ini menurut pendapat beberapa ahli.

Kaitan antara profesionalisme birokrasi pemerintahan dengan kualitas pelayanan publik ditunjukkan dengan pendapat (Rasyid, 1997:18) bahwa tujuan pokok dari profesionalisme birokrasi adalah terciptanya pemerintahan yang baik dan efektif dalam arti mampu melayani kebutuhan masyarakat secara optimal. Kemudian sejalan dengan itu (Sarundajang,2000:73) mengatakan bahwa organisasi pemerintahan perlu meningkatkan profesionalisme aparatur yang berkinerja tinggi karena organisasi pemerintahan masa depan akan menghadapi tantangan pada aspek kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini hanya dapat

direspons oleh organisasi pemerintahan yang memiliki aparatur pemerintahan yang profesional

Hipotesis

Sutrisno Hadi (2000:63) mengatakan bahwa “hipotesa adalah dugaan yang mungkin benar atau 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”

H_0 : Tidak ada pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda

H_a : Ada pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Samarinda

Definisi Operasional

Definisi Operasional merumuskan secara tegas dari apa yang diuraikan dalam definisi konseptual dengan maksud agar kegiatan-kegiatan tersebut dapat dilaksanakan secara nyata, juga petunjuk bagi peneliti mengenai bagaimana suatu indikator variabel diukur. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

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. *Empathy* (perhatian)

Definisi Konseptual

Definisi konseptual dimaksudkan untuk memberikan batasan tentang variabel-variabel dalam penelitian sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai hal yang akan diteliti.

Untuk membatasi terjadinya penafsiran dan untuk membatasi ruang lingkup pembahasan ini, maka penulis mencoba merumuskan definisi konseptual dari kedua variabel penelitian, di mana yang menjadi konsep penelitian adalah Profesionalisme pegawai (independen variabel) dan kualitas pelayanan publik (dependen variabel). Definisi konseptualnya sebagai berikut:

- 1) Profesionalisme adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugasnya secara baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yang dilihat dari perlakuan yang sama yang diberikan kepada masyarakat, keadilan, kesetiaan pada tempat bekerja serta tanggungjawab pada pekerjaan.

- 2) Kualitas pelayanan adalah ukuran baik buruknya tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai sebagai penyedia layanan yang di ukur dari kenampakan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian kepada masyarakat yang menerima layanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian dalam penulisan ini bertujuan untuk memecahkan masalah seperti yang telah dirumuskan dan juga untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Nasional Kota Samarinda. Untuk itu sangat perlu dilakukan analisis data yang bertujuan untuk menguji hipotesis telah dirumuskan sebelumnya. Menurut Sugiyono(2003:36) mengatakan bahwa permasalahan asosiatif adalah suatu permasalahan penelitian yang bersifat menghubungkan antara dua variabel atau lebih. Dari pendapat tersebut diatas, maka peneliti menggunakan pendekatan permasalahan asosiatif.

Populasi

Menurut Sugiyono(2003:90) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Populasi dari penelitian ini ada seluruh pegawai Kantor Pertanahan Nasional kota Samarinda yang berjumlah 38orang. Semua pegawai dijadikan responden. Menurut Suharsimi (1993:104) apabila subyek penelitian kurang dari 100 orang maka sebaiknya diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian sensus

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut :

1. *Library search* (penelitian keperpustakaan) yaitu mengumpulkan dan mempelajari bahan dari literatur yang berhubungan dengan penelitian.
2. *Field work research*, (Studi lapangan) untuk memperoleh data primer dengan cara :
 - a) Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengamati aspek-aspek apa yang diteliti dan untuk mendapatkan data-data yang valid mengenai seberapa besar pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Samarinda.
 - b) Kuisisioner, adalah alat pengumpulan data secara tertulis yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang dijadikan sampel.
 - c) Dokumentasi adalah salah satu cara memperoleh data dengan sejumlah dokumentasi dari dinas atau instansi terkait. Dokumentasi dapat dilakukan

dengan cara menghimpun data dan perekaman data yang sifatnya dokumentatif.

Alat Pengukuran Data

Alat pengukur data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert sebagaimana dikemukakan oleh Riduan (2010:16) “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial “. Dalam penelitian, gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. penulis menyajikan pilihan responden terhadap pertanyaan/pernyataan yang diajukan menggunakan skala jenjang 3 (1, 2, 3) dengan kriteria pertanyaan/pernyataan sebagai berikut :

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

Teknik Analisis Data

Untuk menghitung hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat digunakan analisis korelasi *Sperman Rank* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Rumus statistik koefisien korelasi rank sperman jika ditemukan data kembar (sama)

$$r_x = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_x$$

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_y$$

$$T = \frac{t^2 - t}{12}$$

Kemudian untuk menguji pengaruh dalam penelitian ini digunakan analisis regresi sederhana. Adapun langkah yang digunakan dalam analisis ini dengan menentukan persamaan regresi. 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 Kantor Pertanahan Nasional

Sesuai dengan Perpres No. 10 Tahun 2006, maka dapat dinyatakan bahwa Badan Pertanahan Nasional merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh seorang kepala.

Visi dan Misi

Badan pertanahan Nasional memiliki visi yaitu “menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan system kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia”. BPN memiliki misi yaitu (BPN RI,2012);

Mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
2. Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T)/
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan system pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.
4. Keberlanjutan system kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat.
5. Menkuatkan lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip, dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat yang seluas-luasnya.

Penyajian Data

Dari hasil penelitian diperoleh data berdasarkan jawaban responden dapat dilihat dari masing-masing indikator variabel profesionalisme dengan indikator perlakuan yang sama responden memberikan jawaban selalu memberikan pelayanan tanpa diskriminasi sebanyak 18 orang responden atau 47%,responden yang menjawab kadang-kadang sebanyak 17orang atau 45% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 3 orang atau 8%. Berdasarkan komitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas responden yang memberikan jawaban selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang konsisten adalah sebanyak 20 orang atau 56%,yang menjawab kadang-kadang sebanyak 17 orang atau 45% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak satu orang atau 3%.

Berdasarkan konsistensi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat responden yang jawaban selalu konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas sebanyak 21 orang atau 55%, yang menjawab cukup konsisten sebanyak 16 orang atau 42% dan yang menjawab tidak konsisten sebanyak 1 orang atau 3%.

Berdasarkan indikator perlakuan yang adil diperoleh bahwa pendapat responden tentang memberikan jawaban selalu memberikan pelayanan tanpa melihat tingkat pendidikan adalah sebanyak 18 orang atau 47%, yang member jawaban kadang-kadang adalah sebanyak 17 orang atau 45% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 3 atau 8%. Dalam hal memberikan pelayanan tanpa melihat jenis pekerjaan responden yang menjawab selalu memberikan pelayanan tanpa melihat jenis pekerjaannya sebanyak 20 orang atau 53%, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 15 orang atau 39% dan yang menjawab tidak pernah 3 orang atau 8%. Dalam hal memberikan pelayanan tanpa melihat kemampuan finansial responden yang menjawab selalu memberikan pelayanan tanpa melihat kemampuan finansial adalah sebanyak 16 orang atau 42%, yang menjawab kadang-kadang adalah sebanyak 19 orang atau 50% dan yang memberikan jawaban tidak pernah sebanyak 3 orang atau 8%.

Dari perolehan data berdasarkan indikator kesetiaan diketahui bahwa responden tentang memiliki kesamaan pandangan dengan pimpinan akan pelayanan publik yang baik dan yang menjawab jawaban selalu memiliki kesamaan pandangan dengan pimpinan akan pelayanan public yang baik sebanyak 24 orang atau 63%, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 13 orang atau 34% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 1 orang atau 3%. Dalam hal melaksanakan setiap perintah yang diberikan dari atasan yang menjawab selalu melaksanakan setiap perintah yang diberikan dari atasan sebanyak 23 orang atau 60%, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 14 orang atau 37% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 1 orang atau 3%. Dalam hal menjunjung tinggi visi dan misi Kantor Pertanahan Nasional responden yang menjawab selalu menjunjung tinggi visi dan misi Kantor Pertanahan Nasional Kota Samarinda sebanyak 26 orang atau 68%, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 10 orang atau 26% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 2 orang atau 5%. Dalam hal memiliki hubungan baik dengan atasan responden yang menjawab selalu memiliki hubungan baik dengan atasan adalah sebanyak 23 orang atau 60%, yang menjawab kadang-kadang adalah sebanyak 12 orang atau 31% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 3 orang atau 8%. Dalam hal memiliki hubungan baik dengan sesama rekan kerja responden yang menjawab jawaban memiliki hubungan baik dengan atasan sebanyak 16 orang atau 42%, yang menjawab memiliki hubungan cukup baik sebanyak 21 orang atau 55% dan yang menjawab tidak memiliki hubungan baik dengan atasan sebanyak 1 orang atau 3%.

Berdasarkan indikator tanggungjawab dilihat dari selalu melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan dengan baik responden yang menjawab melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan dengan baik sebanyak 12 orang atau 31%, yang menjawab cukup baik sebanyak 25% dan yang menjawab tidak baik

adalah 1 orang atau 3%. Dilihat dari responden yang memberikan jawaban memiliki kemampuan baik dalam memperbaiki pekerjaan yang salah adalah sebanyak 14orang atau 37%, yang menjawab cukup baik sebanyak 22 orang dan yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang atau 5%. Dalam hal tingkat tanggungjawab terhadap hasil kerja responden memberikan jawaban baik untuk tingkat tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan adalah sebanyak 18 orang atau 47%, yang menjawab cukup baik adalah 18 orang atau 47% dan yang menjawab tidak baik adalah sebanyak 2 orang atau 5%

Dari hasil jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan publik dengan indikator bukti fisik dalam hal peralatan kerja yang sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas responden yang menjawab peralatan sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas adalah sebanyak 20orang atau 53%, yang menjawab cukup sesuai adalah sebanyak 16 orang atau 42% dan yang menjawab tidak sesuai sebanyak 2 orang atau 5%. Dilihat dari sarana dan prasarana pendukung memenuhi standar kualitas dan perubahan kebutuhan penduduk responden yang menjawab sarana dan prasarana selalu sesuai standar kualitas dan perubahan kebutuhan masyarakat adalah sebanyak 17 orang atau 45%, yang menjawab kadang-kadang sebanyak 20 orang atau 53%, dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 1 orang atau 3%. Berdasarkan indikator keandalan dilihat dari keandalan pegawai dalam memudahkan teknis pelayanan masyarakat responden yang menjawab mampu dalam memudahkan teknis pelayanan sebanyak 18 orang atau 47%, yang menjawab cukup mampu sebanyak 19 orang dan yang menjawab tidak mampu sebanyak 1 orang atau 3%. Dilihat dari masyarakat segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi kesalahan responden yang menjawab selalu sebanyak 18 orang atau 47% , yang menjawab kadang-kadang 19orang atau 50% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 1 orang atau 3%. Dilihat dari memberikan pelayanan sesuai prosedur yang mudah dan sederhana responden yang menjawab selalu memberikan pelayanan sesuai prosedur yang mudah dan sederhana sebanyak 20 orang atau 53%, yang menjawab kadang-kadang 15 orang atau 39% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 3 orang atau 7%. Berdasarkan indikator daya tanggap dapat dilihat dari respon yang diberikan pegawai terhadap kebutuhan masyarakat responden yang menjawab baik sebanyak 20 orang atau 53%, yang menjawab cukup baik sebanyak 16 orang atau 42% dan yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang atau 5%. Dilihat dari respon terhadap keluhan, saran dan kritikan dari masyarakat responden yang menjawab jawaban cepat merespon terhadap keluhan, saran, dan kritikan dari masyarakat adalah sebanyak 21orang atau 55%, yang menjawab cukup cepat sebanyak 15orang atau 39%, dan yang menjawab tidak cepat sebanyak 2 orang atau 5%. Dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat responden yang menjawab cepat dalam memberikan pelayanan sebanyak 21orang atau 55%, yang menjawab cukup cepat 13orang atau 34% dan yang menjawab tidak cepat 10orang atau 10%.

Berdasarkan indikator jaminan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dilihat dari kesesuaian antara kemampuan dan fungsi/tugas yang

dimiliki pegawai responden yang menjawab sesuai antara kemampuan dan fungsi/tugas yang dibebankan adalah sebanyak 22 orang atau 58%, yang menjawab cukup sesuai sebanyak 13 orang atau 34% dan yang menjawab tidak sesuai sebanyak 3 orang atau 8%. Dilihat dari keramahan dan kesopanan pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat responden yang menjawab jawaban baik tentang keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan adalah sebanyak 13 orang atau 34%, yang menjawab cukup baik sebanyak 22 orang atau 58% dan yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang atau 8%. Dilihat dari kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku responden yang menjawab jawaban baik sesuai dengan konsistensi waktu adalah sebanyak 16 orang atau 42%, yang menjawab cukup baik sebanyak 19 orang atau 50% dan yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang atau 8%.

Berdasarkan indikator empathy yang dilihat dari komunikasi pegawai dalam menjelaskan prosedur/mechanisme untuk mendapatkan pelayanan responden yang menjawab jawaban baik tentang komunikasi dalam menjelaskan prosedur untuk mendapat pelayanan adalah sebanyak 12 orang atau 31%, yang menjawab cukup baik adalah sebanyak 25 orang atau 66% dan yang menjawab tidak baik 1 orang atau 3%. Dilihat dari memberikan perhatian dan menjadi pendengar yang baik dalam menghadapi keluhan masyarakat responden yang menjawab jawaban baik tentang memperhatikan dan menjadi pendengar baik dalam menghadapi keluhan masyarakat sebanyak 20 orang atau 53% dan yang menjawab cukup baik sebanyak 17 orang dan yang menjawab tidak baik sebanyak 1 orang atau 3%.

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. Memberikan rangking nilai-nilai variabel X dan Y, dimulai dari responden nomor 1 sampai dengan nomor 38
- b. Menentukan harga d_i untuk setiap subyek dengan mengurangkan rangking variabel X pada rangking variabel Y.
- c. Masing-masing harga dikuadratkan untuk memperoleh nilai-nilai d_i^2 . Kemudian dijumlahkan.
- d. Untuk memperoleh $\sum X^2$ dan $\sum Y^2$ yaitu dengan menjumlahkan dari beberapa rangking yang sama pada tiap-tiap variabel dengan menggunakan rumus faktor korelasi : $T = \frac{t^3-t}{12}$
- e. Untuk mencari *Koefisien Korelasi Rank Spearman*, menggunakan rumus yang berangka sama sebagai berikut:

$$r_x = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

- f. Untuk pengujian hubungan dilakukan dengan cara membandingkan antara r_s empiris (yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan r_s tabel pada tingkat signifikan 0,05 pada lampiran tabel harga kritis *koefisien Korelasi Rank Spearman*, apabila r_s empiris lebih besar dari r_s tabel dengan $N = 38$, maka terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y. sedangkan apabila r_s empiris lebih kecil dari r_s tabel dengan $N = 38$, maka berarti tidak terdapat hubungan antara variabel X dengan Variabel Y.

Pembahasan

Dari pengolahan data menggunakan rumus Rank Sperman didapat nilai korelasi antara variabel profesionalisme pegawai (X) dengan variabel kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,954. Hal ini menunjukkan jika profesionalisme pegawai mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan publik juga akan meningkat sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan antara profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan publik sangat kuat. Dan selanjutnya dari hasil perhitungan diketahui pengaruh antara profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan publik sebesar 0,91 artinya bahwa profesionalisme pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik Adapun analisis data yang telah diuraikan sebelumnya didapat persamaan regresi sederhana $Y=a+bX$, dimana $a=3,341$ dan nilai $b= 0,822$ dan jika dimasukkan didalam persamaan regresi sederhana menjadi $Y= 3,341+0,822X$. Jadi interpretasinya adalah peningkatan profesionalisme pegawai akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan, persamaan regresi tersebut memberikan informasi bahwa jika tidak ada profesionalisme pegawai maka nilai kualitas pelayanan publik sebesar 3,341. Jika terjadi atau ada peningkatan profesionalisme pegawai maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 4,136. 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. Setelah diketahui bahwa ada pengaruh yang kuat antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik maka dugaan sementara atau hipotesis (H_0) dapat diterima yaitu ada pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

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 Pertanahan Kota Samarinda. Dengan menggunakan analisis *Rank Spearman* dan regresi sederhana, diperoleh hasil bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat

dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan.

Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan maka penulis memberikan saran kepada para Pegawai di Kantor Pertanahan nasional Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk hal ini peneliti menyarankan agar adanya pengawasan dari pimpinan secara langsung agar para pegawai bisa bekerja lebih cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa hubungan antara pegawai dengan atasan masih rendah. Untuk hal ini peneliti menyarankan agar ada keterbukaan dari pegawai ke atasan ataupun sebaliknya dengan begitu hubungan baik juga akan lebih mudah terjalin.
3. Dari hasil penelitian diketahui bahwa memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, tanpa melihat tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan kemampuan finansial untuk hal ini penulis menyarankan agar adanya pengawasan langsung dari atasan kepada pegawai yang tingkat profesionalisme yang rendah agar terciptanya pelayanan yang baik.

Daftar Pustaka

- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metedologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan LAN.
- LAN. 2003. *SANKRI Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN. Maju.
- Makmur.2009. *Teori Manajemen Stratejik dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Cetakan Pertama. Bandung : Refika Adiana.
- Moenir.A.S.2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pamudji, 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta : Widya Praja.
- Rasyid, M Ryaas, 1997. *Awal Birokrasi Pemerintahan Orde Baru*. Jakarta : MIPI, Yarsip
- Sarundajang.2000. *Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance (Kepemimpinan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi yang 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
- Singarimbun, Masri dan Effendi Sofian, 2006, *Metode Penelitian Survei (edisi revisi)*. Jakarta : LP3ES
- Sugiyono.2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- _____.2009.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung :Alfabeta
- _____.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana,2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Tangkilisan. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia
- Tjiptono,Fandy.2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Dokumen-dokumen

- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Umum