

PENGARUH ETIKA BIROKRASI DAN PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BANGUN PURBA

Windri Serli Putri, Chaidir
Universitas Pasir Pengaraian
windriserli@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data kuisisioner, kemudian selanjutnya dilakukan analisis data uji regresi linier berganda, selanjutnya dilakukan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel etika birokrasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba dinyatakan berpengaruh dibuktikan dari uji t nilai signifikan t kurang dari 5% (0,002), (2) variabel profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba dinyatakan berpengaruh dibuktikan dari uji t nilai signifikan t kurang dari 5% (0,000), (3) variabel etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba yang dibuktikan dari hasil uji F yaitu hasil hitung dihasilkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (1688,585 > 3,032), nilai sig (0,000 < 0,05).

Keywords: Etika Birokrasi, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The purpose of this p enelitian is toknow the influence of etika birocraies and p rofessionalism of employee work on the quality of public services in the Bangun Purba Sub-district Office. This research uses quantitative research methods. Teknik data collection k uisioner, then further data analysis is carried out u ji regresi linier berganda, then carried out u ji t and u ji F. The results showed that (1) the variable of employee work bureaucratic ethics on the quality of public services at the Bangun Purba Sub-district Office was declared to have an effect as evidenced by the t test, the significant value t of less than 5% (0.002), (2) the variable of employee work professionalism on the quality of public services at the Bangun Purba Sub-district Office was declared to have an effect evidenced from the t test, the significant value of t is less than 5% (0.000), (3) the variables of bureaucratic ethics and professionalism of employee work simultaneously have a positive and significant effect on the quality of public services at the Bangun Purba Sub-district Office as evidenced from the results of the F test, namely the calculated results produced by the F value calculate > Ftable (1688,585 > 3.032), sig value (0.000 < 0.05).

Keywords: Etika Burocracy, Professionalism, Quality of Public Service.

PENDAHULUAN

Fenomena selama ini menunjukkan kondisi lingkungan aparaturnya khususnya etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai masih adanya permasalahan serius yang harus diatasi, yaitu kondisi mengenai pelayanan pegawai di Kantor Camat Bangun Purba sejauh ini masih belum maksimal, salah satunya dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi kriteria kepastian waktu, sebab seringkali pelaksanaan tugas pemberian pelayanan masih membutuhkan prosedur atau proses yang tidak sebentar. Hal tersebut seolah menunjukkan bahwa para pegawai seolah belum handal dan efektif dalam menangani suatu pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mengasumsikan bahwa pegawai pada Kantor Camat Bangun Purba belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas pekerjaan dengan baik atau dengan kata lain produktivitas kerjanya masih kurang sehingga kemudian tentunya akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka dikemukakan tujuan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh Etika Birokrasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.
2. Mengetahui pengaruh Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.
3. Mengetahui pengaruh Etika Birokrasi dan Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.

Menurut Suharman (2019) dapat diterjemahkan sebagai etika birokrasi adalah seperangkat nilai yang dapat menjadi acuan atau mengarahkan tindakan manusia dalam organisasi. Adapun yang menjadi indikator-indikator dari etika birokrasi kerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kepedulian adalah perilaku birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan dari masyarakat.
2. Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi, melalui kedisiplinan dari perilaku birokrasi akan terwujud keharmonisan kerja yang dinamis dalam mencapai suatu tujuan.
3. Tanggungjawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja ataupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya.
4. Ketaatan adalah sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan.
5. Ketekunan Kerja merupakan tuntutan bagi karyawan agar patuh, sehingga dapat membentuk perilaku yang memenuhi standar perusahaan.
6. Pemakaian seragam merupakan sikap karyawan terutama lingkungan organisasi menerima seragam kerja setiap dua tahun sekali.
7. Komunikasi adalah membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para pegawai apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka

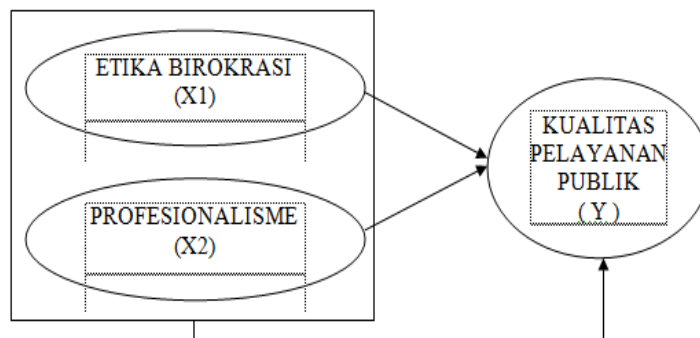
bekerja, dan apa yang harus dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang dibawah standar.

Menurut Lase (2021) profesionalisme adalah "Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan". Adapun yang menjadi indikator-indikator dari profesionalisme kerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi aparatur merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*) yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*) dan keahlian (*skill*) dalam mengerjakan pekerjaan yang ditanggung jawabnya yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tuntutan pekerjaannya sebagai pegawai negeri; keterampilan tertentu (spesialisasi kerja) yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaan yang ditanggungjawabnya yang ada di dalam diri pegawai
2. Loyalitas atau kesetiaan adalah Loyalitas atau kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Loyalitas atau kesetiaan terkait dengan kebersediaan pegawai untuk membantu sesama rekan kerja.
3. Budaya Organisasi yaitu kerangka kerja yang ada yang sudah efektif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi atau pimpinan memberikan pengarahan langsung tentang penyelesaian pekerjaan berdasarkan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan agar tercapai tujuan organisasi.
4. Performansi (*performance*), dapat diartikan menjadi pelaksanaan kerja, target dalam penyelesaian pekerjaan yang diberikan dalam pelayanan kepada masyarakat, keinginan pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan prestasi kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja.
5. Akuntabilitas (*Accountability*), akuntabilitas pegawai dapat dilihat dari kinerja pegawai yaitu integritas (selalu memegang kode etik) yang ditetapkan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan, ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, kelengkapan saran dan prasana.
6. Ketepatan waktu adalah tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan.
7. Kemampuan merupakan kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.
8. Inisiatif yaitu suatu sikap yang datang dari diri sendiri yang dilakukan secara spontanitas.

Menurut Lase (2021) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah "Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu". Adapun yang menjadi indikator-indikator dari kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Tepat dan relevan, pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan,, dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.
7. Kemampuan, kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.
8. Kualitas kerja, wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu metode pendekatan untuk mengkaji objek penelitian dengan berupaya menjelaskan keterkaitan antara variabel penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik berupa angka-angka. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Bangun Purba. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 245 orang, sampel menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pengukuran skala *Likert*, yang terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas bahwa masing-masing item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid. Dapat dikatakan valid karena nilai *pearson correlate* lebih besar dibandingkan dengan nilai $r_{tabel} = 5\%$, $df = n-2$, adapun jumlah responden uji coba validitas sebanyak 30 responden. Butir pernyataan item 1

memiliki nilai *pearson* sebesar 0,538 sedangkan nilai r_{tabel} sebesar 0,3610 maka $0,538 > 0,3610$ dapat dinyatakan bahwa pernyataan item1 adalah valid, begitu pula dengan butir pernyataan yang lainnya. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa keempat instrumen penelitian yaitu etika birokrasi, profesionalisme dan kualitas pelayanan publik memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Tabel. 1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		245
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.19170821
Most Extreme Differences	Absolute	.394
	Positive	.394
	Negative	-.211
Kolmogorov-Smirnov Z		6.165
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2022

Berdasarkan tampilan *output* pada Tabel 1, dapat dianalisis hasil uji normalitas, nilai *Asymp. Sig* sebesar $0,060 > 0,05$, menurut Ghazali (2012:39) apabila nilai *Asymp. Sig (2-Tailed)* $> 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa data-data penelitian telah memenuhi distribusi normal.

Tabel .2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.874	1.203			4.883	.000		
Etika Birokrasi	.025	.017	.006		3.276	.002	.634	1.578
Profesionalisme	.920	.020	.962		46.091	.000	.634	1.578

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 2 persamaan regresi linier berganda dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = 5.874 + 0.025X_1 + 0.920X_2 + e$$

Penjelasan :

1. Nilai konstanta bernilai positif sebesar 5.874, hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel etika birokrasi dan profesionalisme jika dianggap konstan (0), maka nilai kualitas pelayanan publik akan semakin bertambah.
2. Koefisien regresi variabel etika birokrasi (X_1) bernilai positif sebesar 0.025. Hal ini berarti bahwa pengaruh etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika nilai etika birokrasi meningkat, maka kualitas pelayanan publik akan semakin tinggi.
3. Koefisien regresi variabel profesionalisme (X_2) bernilai positif sebesar 0.920. Hal ini berarti bahwa pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika nilai profesionalisme meningkat, maka kualitas pelayanan publik akan semakin tinggi.

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.966 ^a	.933	.933	1.19662

a. Predictors: (Constant), Etika Birokrasi, Profesionalisme
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2022

Hasil pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 18, maka diketahui nilai *adjusted R square* yang diperoleh sebesar 0,933, hal ini berarti 93,3% kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel etika birokrasi dan profesionalisme, dengan kata lain bahwa variabel independent memberi pengaruh bersama sekitar 93,3% terhadap variabel dependent. Sedangkan sisanya adalah (100% - 93,3% = 6,7%) kinerja karyawan dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini atau sebab-sebab yang lain diluar model. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa etika birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Bangun Purba. Tingginya etika birokrasi yang diberikan pegawai akan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Bangun Purba. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Michel (2020) menunjukkan hasil bahwa etika birokrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Bangun Purba. Tingginya profesionalisme yang diberikan pegawai akan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Bangun Purba. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suharman (2019) menunjukkan hasil bahwa profesionalisme secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji F menunjukkan bahwa etika birokrasi dan profesionalisme secara simultan

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, etika birokrasi dan profesionalisme yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Bangun Purba.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh etika birokrasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh etika birokrasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba berpengaruh.
2. Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba berpengaruh.
3. Pengaruh etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pegawai Kantor Camat Bangun Purba disarankan untuk dapat mempertahankan dan lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai kepada masyarakat.
2. Untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan publik, maka pihak kecamatan haruslah mensosialisasikan standar operasional prosedur yang telah dibuat kepada masyarakat.

Untuk penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi ataupun bahan perbandingan untuk selanjutnya dalam bidang dan topik yang relevan dengan penelitian ini terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Kemudian bagi para calon peneliti yang hendak melakukan penelitian dengan tema yang sama, sebaiknya penelitian dilakukan pada lingkup variabel atau objek yang lebih luas agar dapat meningkatkan generalisasi penelitian. Adapun untuk lebih melengkapi penelitian ini, dapat digunakan variabel-variabel bebas lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kualitas pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 14. Jakarta: Salemba Empat.
- Fitri. (2020). *Etika Birokrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*. Jurnal Manajemen Vol 3.
- Ghozali. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

- Hair Lamb dkk. (2011). *Statistika untuk penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Hair dkk. (2012). *Statistika untuk penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Hasanah, D. I. (2019). *Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Bandung: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Vol 3 No1.
- Lase, P. P. (2021). *Pengaruh Integritas Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Padang: JESS Vol.5 No 2.
- Lembah, A. I. (2019). *Profesionalisme Aparatur Birokrasi Di Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli*. Jurnal Katalogis, Vol.5 No 5.
- Michel. (2020). *Pengaruh Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat Di Kota Bitung*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA.Vol 8 No 1.
- Moeheriono. (2018). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Mohammad Amin. (2020). *Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan*. Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis. Vol.1 No 2.
- Nurbaiti. (2013). *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya*. Aceh: Vol 3 No 7.
- Pridarsanti, Komang Yuli. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai*. Jurnal Manajemen. Vol 17 No 2.
- Priyatno. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Jakarta, Mediakom.
- Raharja, W. N., & Area, U. M. (2020). *Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Vol 5 No 7.
- Romual. (2014). *Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang)*. Jurnal EMBA. Vol 3 No 3.
- Siyasah, A. (2022). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Blud Intan Hijau Kabupaten Banjar*. Vol.7 No 1.
- Suaib. (2018). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Di Dinas Kedudukan Dan Catatan Sipil Kota Sorong*. Jurnal Noken. Vol 3 No 2.
- Suharman. (2019). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Kejaksaan Negeri Mataram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Data Pelayanan Kasus Hukum)*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 5, No 3.
- Sugiyono. (2012) . *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015) . *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017) . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Wenti Nuria Raharja. (2020). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan*.Vol 5 No 1.

Yosephin Rika Ernima dkk. (2016). *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis* Vol. 4.