

UPAYA MEMBANGUN CITRA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENINGKATAN PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH

Eviana Liswardani¹, Kusuma Chandra Kirana²
Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta
e-mail: evianasudito@gmail.com¹, kusumack@ustjogja.ac.id²

Abstract – Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh profesionalisme aparatur pemerintah terhadap citra sektor pelayanan publik. Variabel dalam penelitian ini adalah profesionalisme aparatur pemerintah sebagai variabel independet dan citra sektor pelayanan publik sebagai variabel dependet. Pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan analisis data secara deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 50 orang. Hasil olah data regresi linier sederhana dengan SPSS menunjukkan bahwa bahwa nilai (Constant) adalah 12.915, Profesionalisme Kerja (X) (0.749), yang mengandung arti bahwa tanpa adanya variabel profesionalisme kerja maka nilai kualitas pelayanan publik adalah 12,915, dan nilai koefisien regresi variabel Profesionalisme Kerja (X) bernilai 0.749 mengandung arti bahwa apabila ada peningkatan Profesionalisme Kerja (X) sebesar 1% maka kinerja pegawai akan meningkat 0.749 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan. Selanjutnya nilai t hitung untuk variabel Profesionalisme Kerja (X) sebesar 17.365 dan nilai t tabel sebesar 1.677 maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel serta nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya adalah variabel profesionalisme kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: good governance, profesionalisme, pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Sejak bergulirnya era reformasi di Indonesia, banyak terjadi perubahan di berbagai bidang kehidupan yang dilandasi oleh keinginan sebagian besar masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat Indonesia sebagaimana tercantum pada pembukaan UUD tahun 1945. Salah satu perubahan akibat reformasi birokrasi adalah harapan masyarakat kepada pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan mengatasi krisis kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, yang selama ini birokrasi pemerintah memperoleh citra negatif di masyarakat.

Reformasi birokrasi harus dilakukan dengan menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik, utamanya di sektor publik karena berhubungan langsung dengan masyarakat. Untuk mewujudkan hal ini diperlukan adanya unsur pelaksana pelayanan publik yang memiliki yang benar-benar profesional dan kompetensi dibidangnya. Istilah professional dapat diartikan sebagai pandangan untuk selalu berfikir, kerja keras, disiplin, jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi untuk berhasil perkerjaannya. Sehingga aparatur yang professional dapat dilihat dari adanya sikap perjuangan, pengabdian, kemampuan dan disiplin guna memiliki prestasi kerja dalam melaksanakan tugas dan menjadi lebih berguna.

Pelayanan dapat dikatakan professional ketika dalam memberikan pelayanan ataupun hasil/produk layanannya dapat diterima dengan baik oleh orang yang dilayani. Untuk menjadi seorang professional dalam memberikan pelayanan, maka seorang aparatur pemerintah harus benar-benar memiliki ketrampilan, kemampuan, pengetahuan dalam bidang tugasnya serta harus memiliki sikap dan tekad atau kemauan untuk melayani.

Berdasarkan penjabaran Worldometer dari data terbaru PBB, jumlah penduduk Indonesia per Senin 17 Juni 2024 sebanyak 279.708.583 jiwa, sedangkan jumlah PNS di Indonesia pada semester I Tahun 2023 sebanyak 4,28 juta, dengan demikian perbandingan antara PNS dengan masyarakat yang harus dilayana adalah 1:65. Hal ini tentunya berimplikasi dalam rangka mewujudkan profesionalisme dalam pelayanan publik akan ditemui berbagai kendala yang dapat menghambatnya utamanya terkait tuntutan masyarakat dan mentalitas petugas pelayanan publik atau aparatur, sehingga diperlukan strategi penerapan etika dalam pelayanan publik guna meningkatkan profesionalisme aparatur pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan sebagai obyek penelitian. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu peneliti dibatasi hanya mengungkapkan fakta-fakta dan tidak menggunakan hipotesa (Moleong, 2006 : 11). Variabel penelitiannya adalah profesionalisme aparatur pemerintah sebagai variabel independet dan citra sektor pelayanan publik sebagai variabel dependet. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data melalui catatan-catatan resmi seperti peraturan perundangan, hasil penelitian, media elektronik pada dokumen-dokumen atau catatan-catatan yang ada pada daftar pustaka. Sedangkan teknik analisa data menggunakan analisis data secara deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 50 orang di Kota Medan, Sumatera Utara sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan Nursaidah Harahap dan Lukman Nasution pada tahun 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

Hasil analisis regresi sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS terhadap data hasil penelitian dengan judul Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bps Kota Medan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.915	1.263		10.228	.000
Profesionalisme Kerja (X)	.749	.043	.929	17.365	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan tabel diatas terdapat beberapa kolom dalam tabel Coefficients di atas bahwa nilai (Constant) adalah 12.915, Profesionalisme Kerja (X) (0.749), sehingga dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) adalah 12.915 artinya jika variabel profesionalisme Kerja (X) nilainya adalah 0, maka kualitas pelayanan publik nilainya 12.915 dengan kata lain dapat dikatakan bahwa tanpa adanya variabel profesionalisme kerja maka nilai kualitas pelayanan publik adalah 12,915.
2. Nilai koefisien regresi variabel Profesionalisme Kerja (X) bernilai positif, yaitu 0.749. Artinya bahwa apabila ada peningkatan Profesionalisme Kerja (X) sebesar 1%, maka kinerja pegawai akan meningkat 0.749 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.

Sehingga bila dituliskan persamaan regresi linear sederhana dari penelitian ini adalah:

$$Y = 12.915 + 0.749X + e$$

Selanjutnya nilai t hitung untuk variabel Profesionalisme Kerja (X) sebesar 17.365 jika dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1.677 maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $17.365 > 1.677$, kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan variabel profesionalisme kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, diperlukan upaya dalam peningkatan profesionalisme aparatur pemerintah guna membangun citra sektor pelayanan publik yang sementara ini dinilai kurang atau belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Adapun upaya untuk meningkatkan profesionalisme aparatur antara lain dapat melalui cara sebagai berikut:

1. Menerapkan sistem Paksa-Rela melalui Reward & Punishment”, maksudnya dalam membudayakan profesionalisme harus dipaksa terlebih dahulu dengan harapan akan terbiasa, dan apabila sudah terbiasa maka pegawai tersebut akan termotivasi dalam melaksanakan budaya profesionalisme.
2. Keteladanan, role model yang ditunjukkan oleh para pemimpin merupakan hal yang sangat penting dalam proses penanaman budaya profesionalisme. Hal ini sesuai dengan prinsip “Satu Teladan Lebih Baik Dari Seribu Nasehat”, mengingat masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang membutuhkan contoh yang dapat ditiru.
3. Pelatihan yang sistematis dan berkesinambungan, karena di dalam pelatihan tersebut terdapat materi-materi yang mengarah pada peningkatan knowledge, skill dan attitude

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih ditemukan masalah-masalah yang menghambat profesionalisme antara lain berupa: terdapat aparatur pelayanan yang kurang atau bahkan tidak memahami peraturan yang mendasari pelayanan publik, terdapat pimpinan yang kurang memiliki komitmen tinggi dalam pelayanan publik, terdapat unit pelayanan belum memasang Standar Pelayanan, terdapat aparatur pelayanan kurang memiliki kemauan dan itikad sebagai pelaksana/pelayan, kurangnya koordinasi internal sesama aparatur pelayan, belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Guna mengatasi masalah-masalah tersebut, diperlukan strategi penerapan etika dalam pelayanan publik guna meningkatkan profesionalisme para pegawai dalam pelayanan publik yang antara lain berupa penerapan sistem rela paksa melalui penerapan reward and punishment, pemberian teladan oleh setiap pimpinan pada levelnya, dan pelatihan secara sistematis dan berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

1. <https://www-worldometers-info.translate.google/world-population/indonesia-population/>;
2. <https://indonesiabaik.id/infografis/jumlah-asn-di-indonesia#>;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Nursaidah Harahap, Lukman Nasution, 2021, Jurnal: Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bps Kota Medan, Medan: JBI Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah.
5. Tjokrowinoto, 1996, Pembangunan, Dilema dan Tantangan, Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
6. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
8. Moleong, Lexy, 2004. Metode Penelitian Kualitatif, edisi revisi, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya