PENGARUH PROFESIONALISME SUMBER DAYA APARATUR TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

(Suatu Tinjauan Analisis Pelayanan di Kantor Sekretariat Daerah)

Kota Tidore Kepulauan

ABSTRACT

ABDUL WAHID KAMMA, The Effect Of Apparatus Resouces Professionalism In Increasing Public Service (Service Analisis Point Of View In Tidore Kepulauan). Ternate: Magister Program University Of Muhammadiyah Maluku Utara, 2009.

The increasing of science and technology, affect to the way of poeple observe the product quality and public services. People demand for the estabilishing clean and responsibility government is high. Public apparatus as back bone of public service administration is expected to be professional. Many factor afferct to the profesionalism of apparatus resources such as ability, competence, responsibility, loyalty, and accountability of apparatus resources. In order to estabilish professionalism resources apparatus, government has perform some effort, such as increasing quality apparatus resources throught education and training and also create some public service standar rules.

This thesis present korelation analysis between professionalism aparatus resources and the increasing of public services in Kota Tidore Kepulauan. We use proportionate stratified random sampling and insidental sampling in collecting data. The number of datas are 75. Professionalism apparatus resources analysis based on four service indicators, they are standard service, fair, on time, fast and easy. *Corelation product momen* and *t-test* analysis are perform after collecting questioner datas in order to understand the corelation between professionalism of apparatur resources and the increasing of public services.

. From data analysis using correlation product momen, wefind that coefficient correaltion r from calculation (r -calculation) is 0,758 and coefficient correlation r from table (r -table) is 0,296, where r -calculation bigger than r -table ($0,758 > 0,296$). t -test is performed after r correlation test. Wefind that t -calculation and t -table are 9,929 and 2,66 respectively, where t -calculation bigger than t -table ($9,929 > 2,66$). All those test are performed using $\alpha=1\%$ or 99% significant level. From all those test, it can be inverred that there is positive and significant relation between professionalism apparatus resources and the increasing public service in Kota Tidore Kepulauan

Key words :

Professionalism, Apparatus Resource, Publik Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era informasi dan globalisasi yang mempunyai implikasi luas terhadap perlunya dilakukan penataan dalam birokrasi Indonesia. Tujuannya agar birokrasi yang demikian besar ini mempunyai kemampuan untuk mengakomodasi, mengantisipasi dan merespon tantangan dan perubahan yang sedang dan akan terjadi. Sebaliknya jika tidak dilakukan penataan, maka birokrasi akan ketinggalan oleh perubahan, bahkan menjadi faktor penghambat perubahan. Dapat dibayangkan apa jadinya bila aparatur (birokrat) negara sebagai fasilitator, regulator dan dinamisator pembangunan tidak siap menghadapi dan menyikapi perubahan yang terjadi.

Dalam kondisi demikian sumber daya aparatur sudah harus berhadapan dengan tuntutan perubahan yang amat cepat, dalam lingkup nasional (negara) semua organisasi dalam menghadapi millenium ketiga dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang proaktif terhadap setiap perubahan. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat yang semakin kritis terhadap kualitas produk, jasa dan pelayanan. Oleh sebab itu, untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi (*organizational survival*), setiap organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap setiap perubahan. Organisasi birokrasi yang

mampu bersaing di masa mendatang adalah suatu organisasi birokrasi yang memiliki sumber daya manusia yang berbasis pengetahuan (*knowledge based human resource*) dan memiliki berbagai keterampilan dan keahlian (*multi skilling workers*), dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat (thoha:2000).

Berbagai perkembangan yang terjadi dewasa ini telah menyadarkan pemerintah Kota Tidore Kepulauan akan pentingnya berpikir kembali tentang pendekatan yang digunakan selama dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan. Dari segi administrasi public, perkembangan tersebut diwarnai dengan perubahan paradigma, dimana peran pemerintah telah bergeser dari unsur pelaksana pembangunan menjadi unsur yang lebih banyak melakukan pengaturan dalam rangka pembangunan.

Peran swasta diharapkan menjadi lebih dominan dengan demikian akan mengarah pada terwujudnya pemerintahan yang lebih efisien, efektif, akuntabel serta mengutamakan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Wujud pemerintahan yang demikian merupakan wujud yang baik yang diinginkan oleh masyarakat (Mustopodidjadja: 2000). Lane (dalam Islamy: 1998) menyatakan bahwa “*rules may be handled by administrative personnel whereas goals must be accomplished by professionals*”. Oleh karena itu, organisasi Pemerintah Daerah sekarang ini membutuhkan lebih banyak aparatur-aparatur profesional yang dapat mengenal tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat berdasarkan keahlian profesional.

Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintahan ini sejalan dengan bunyi pasal 3 ayat (1) UU No. 43 Tahun 1999 tentang tentang Perubahan Atas

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyebutkan bahwa “ Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan”.

Pada tataran tersebut, pendekatan manajemen sumber daya manusia berbasis pada perkembangan pengetahuan merupakan salah satu pilar penting, karena manajemen pengelolaan sumber daya manusia dapat dipandang sebagai pendekatan baru secara komparatif terhadap manajemen personalia yang memadang orang sebagai sumber daya kunci (.Mc. Kenna & Nic Beech, 2001:1).

Argumen di atas sejalan dengan pendapat Sondang P. Siagian (1999:140) yang mengatakan bahwa “manusia merupakan unsur penting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasaran serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan, baik yang sifatnya eksternal maupun internal sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia”.

Argumen lainnya sebagaimana diungkapkan oleh Thoha (2000:1) bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi (*organizational survival*), setiap organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan. Organisasi birokrasi yang mampu bersaing dimasa mendatang adalah yang memiliki sumber daya manusia berbasis pengetahuan dengan memiliki berbagai keterampilan serta keahlian (*multi skilling workers*).

Hal ini sejalan dengan pola pengaturan kebijaksanaan personalia di bidang pemerintahan sebagaimana disebutkan dalam Modul AKIP (2000:30), bahwa salah satu sumber organisasi yang paling penting adalah sumber daya manusia yang dimiliki oleh instansi pemerintah. Sumber daya manusia memegang peranan penting dari saat perumusan visi dan misi, hingga pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

Sangat pentingnya eksistensi sumber daya manusia dalam bidang pemerintahan ini selaras dengan penjelasan umum UU No. 43 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negeri. Oleh karenanya, setiap aparatur pemerintah dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional.

Dalam realisasinya, hal tersebut tidaklah mudah terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi justru adalah sebaliknya, banyak aparatur pemerintah daerah kurang mampu menyelenggarakan suatu pemerintahan agar memiliki kredibilitas tinggi dan proses pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasilguna, aspiratif serta bertanggungjawab.

Masih sering ditemukan permasalahan yang terjadi dalam kehidupan organisasi, antara lain menyangkut struktur organisasi (*structure problem*) yang terpaut dengan mekanisme kerja sistem *top down* yang kurang akomodatif terhadap aspirasi bawahan dan masyarakat yang dilayani, sehingga menimbulkan ketimpangan antara operator pelayanan, kebutuhan pelayanan dengan produk layanan birokrasi (Henry, 1988:217).

Hal yang dilematis terjadi ketika kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat, tidak dibarengi oleh keahlian dan keterampilan aparatur untuk membentuk suatu mekanisme kerja pelayanan yang baik. Sehingga masih sering dijumpai pelayanan aparatur dengan prosedur berbelit-belit (*birokratis*), tidak adanya kepastian, kurang transparan, lamban dan disertai perlakuan yang tidak adil. Akibat yang dapat dilihat sekarang banyak masyarakat pengguna jasa pemerintah sering dihadapkan begitu banyak ketidak pastian ketika mereka berhadapan dengan aparat birokrasi (Dwiyanto, 2000:7).

Aparatur yang baik adalah yang bisa memberi kepada masyarakat apa yang mereka butuhkan, bahkan sebelum masyarakat itu sendiri memintanya. Dalam keadaan seperti ini, hati nurani pemerintah adalah hati nurani masyarakat itu sendiri. Rasyid (1999) memberi kiasan bahwa aparatur pemerintah yang ideal adalah mereka yang mimpinya sama dengan mimpi masyarakat, walaupun dalam kenyataan mereka tidur di tempat yang berbeda.

Hal itu berarti bahwa apa yang diharapkan oleh masyarakat didalam mimpi-mimpinya harus dapat diwujudkan oleh pihak pemerintah melalui pelayanan yang efektif dan efisien.

Profesionalisme ini lebih diarahkan pada sikap dan perilaku para aparatur pemerintah yang benar-benar ” *mau dan mampu* ” bertanggungjawab dan telah, sedang, dan akan dilakukan kepada masyarakat. Mereka juga harus memiliki kemampuan, kompetensi, bersikap *responsif, loyalitas dan akuntabilitas* dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi,

kewenangan, dan tanggungjawab yang diamanahkan kepadanya, terutama dalam menyikapi perubahan lingkungan, tuntutan, aspirasi, dan kepentingan yang senantiasa mengalami pertumbuhan dan berkembang di masyarakat.

Aparatur pemerintah harus dapat senantiasa meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggungjawab, utamanya dalam memberikan layanan masyarakat (*public service*) harus diutamakan, karena hakekat dibentuknya pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti apa yang dikemukakan oleh Rasyid (1988:139) bahwa ” Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama”

Dari hasil pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah di Sekretariat Daerah Kota Tidore masih menimbulkan keluhan masyarakat, hal ini dapat dibuktikan ketika salah seorang masyarakat Sofifi yang ingin mengambil bantuan pembangunan Masjid di daerahnya diberikan waktu 2 atau 3 hari oleh petugas pelayanan, akan tetapi realisasi dari pengakuan tersebut belum terealisasi.

Sejalan dengan persoalan tersebut maka pemerintah daerah diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan memiliki kepastian sehingga tidak merugikan kepentingan orang banyak apalagi Kota Tidore Kepulauan memiliki

3 (tiga) wilayah yakni Kecamatan oba tengah, Kecamatan oba utara dan Kecamatan oba selatan berada diluar pulau Kota Tidore Kepulauan.

Dalam hal lain juga ditemukan tidak adanya etika pelayanan oleh birokrasi pelayanan publik, kurang menghargai masyarakat warga negara yang harus diperlakukan secara wajar. Sikap aparat birokrasi/pejabat dalam melayani kurang menghargai martabat manusia. Jarang sekali ditemukan pelayanan yang ramah atau dengan senyum terhadap pengguna jasa, sebaliknya justru penulis menjumpai suasana masyarakat harus berpakaian rapi dan bersikap sopan karena berpikiran memiliki kepentingan dan berhadapan dengan penguasa, seharusnya aparatur birokrasi sebagai pelayanan masyarakat bukan sebaliknya untuk dilayani dan dihormati masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka kualitas pelayanan erat kaitannya dengan perilaku aparat birokrasi. Oleh karena itu dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas harus dimulai dengan mengubah sikap dan perilaku aparat birokrasi serta kebiasaan, nilai, dan berbagai simbol yang selama ini menghambat kualitas pelayanan publik. Maka perubahan harus dimulai dari pimpinan kepada seluruh bawahannya untuk dapat merubah kebiasaan yang cenderung melecehkan pengguna jasa pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan

Berdasarkan uraian singkat di atas, akhirnya penulis mampu melatar belakangi untuk menyusun proposal dengan judul “ *Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Aparatur Terhadap Peningkatan Pelayanan*

Publik ” (Suatu tinjauan analisis pelayanan Di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan).

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa Identifikasi masalah yang dikemukakan dalam penelitian adalah :

- a. Rendahnya kemampuan aparatur pemerintah baik itu kemampuan pengetahuan, keahlian dan keterampilan.
- b. Suasana atau kondisi lingkungan internal maupun eksternal, seperti orientasi pelayanan (visi dan misi pelayanan), penciptaan aspek kelembagaan/institusional birokrasi yang masih lemah, budaya politik dan pemerintahan yang tidak demokratis.
- c. Mentalitas, moralitas dan etika aparatur pemerintahan yang masih rendah.
- d. Kendala yang bersifat sistemik, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pada tingkat aparatur pemerintah di level menengah masih sangat kurang bahkan belum pernah sama sekali.

3. Batasan Masalah

Didalam penelitian ini penulis memberikan batasan agar lebih terarah dan tidak terlalu meluas sehingga penulis mampu wujudkan proposal ini dengan hasil yang obyektif dan rasional sesuai standar penelitian. Pengaruh Profesionalisme sumber daya aparatur akan dibatasi 5 (lima) indikator : *Kecakapan aparatur, kompetensi aparatur, responsibilitas aparatur, loyalitas*

aparatur dan akuntabilitas aparatur didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sedangkan peningkatan pelayanan pelayanan publik dibatasi dengan indikator : Standar pelayanan, pelayanan yang berkeadilan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit dan hasil kerja yang memuaskan.

4. Rumusan Masalah

- Berdasarkan identifikasi dan latar belakang penelitian maka rumusan masalah yang akan dianalisis adalah “ adakah hubungan yang positif dan signifikan antara Profesionalisme Sumber Daya Aparatur dengan Peningkatan pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan.

5. Tujuan Penelitian

Untuk ingin mengetahui dan menganalisis hubungan yang positif dan signifikan antara Profesionalisme Sumber Daya Aparatur dengan Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Sekretariat Kota Tidore Kepulauan.

6. Manfaat Penelitian

- a. Diharapkan dapat memberikan sumbangsi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Administrasi Pelayanan Publik

- b. Sebagai salah satu bentuk kontribusi akademik kepada pemerintah daerah dalam rangka peningkatan profesionalisme sumber daya aparatur sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan

B. KAJIAN TEORI

Semakin tidak berdayanya pemerintah birokrasi untuk memenuhi dan menyediakan berbagai bentuk pelayanan yang berkualitas dibanding dengan semakin meningkatnya tuntutan dan harapan masyarakat akan kualitas pelayanan dalam berbagai aspek kehidupan dan kebutuhan menuntut perlu dilakukannya *reformasi administrasi* kearah pelayanan yang lebih responsive dan berkualitas. Reformasi pelayanan public intinya adalah untuk membawa publik sedekat mungkin kepada masyarakat dengan harapan apa yang menjadi tuntutan publik akan kualitas pelayanan bisa terpenuhi (Islamy:1998). Tidak kalah pentingnya yang juga harus dipertimbangkan bahkan dilakukan untuk tetap menjamin efisiensi, efektivitas, produktivitas dan ekonomis serta akuntabilitas pelayanan publik adalah mencari dan menemukan metode atau pendekatan baru yang mampu mengakomodasi berbagai kepentingan baik pemerintah maupun publik yang dilayani, serta berupaya meningkatkan sekaligus mempertahankan kinerja aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks reformasi pelayanan yang berkualitas maka peningkatan profesionalisme aparatur menjadi hal yang tidak dapat ditawar lagi.

1. Konsep Profesionalisme

Profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya pekerjaan dan sifat profesional. Sedangkan profesionalisme adalah peningkatan mutu profesi; upaya yang mengarah pada keprofesionalan.

Menurut (Siagian:2000) profesionalisme adalah kehandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh klien/pelanggan. Sedangkan menurut Gilman dan Lewis (1996) bahwa pihak administrasi public yang professional harus memiliki sikap terbuka terhadap persoalan global terutama persoalan nilai, norma dan struktur yang dianut bersama.

Senada dengan itu whittaker (1993) telah mengidentifikasi keahlian sebagai karakteristik utama profesionalisme yang harus digunakan yaitu nilai-nilai demokrasi, otonomi individu, pertanggung jawaban etika dan menghargai keahlian yang lain. Dan Rasyid (1998) menyatakan kualifikasi profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugasnya membagi dua aspek yaitu aspek keahlian dan aspek perilaku. Dari beberapa pendapat diatas dapat dipahami bahwa profesionalisme merupakan suatu bentuk kehandalan dalam pelaksanaan tugas dengan memiliki keahlian, sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh public (masyarakat).

Tuntutan atas *aparatur yang profesionalisme* membawa implikasi pada terbentuknya suatu system penyelenggaraan pemerintahan yang bersih

dan berwibawa, bertanggung jawab dan professional dituntut untuk mengedepankan terpenuhinya public accountability and responsibility yaitu dengan menekan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber Negara dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundangan yang berlaku (*the body of rules*). Menurut Mertin Jr. (dalam Islamy:1998), karakteristik / ciri-ciri sosok profesionalisme aparatur memiliki empat elemen pokok :

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 social dan sebagainya. Bagi mereka memberikan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.
2. **Equity:** Perlakuan yang sama terhadap masyarakat tidak cukup selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistic kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama (misalnya: menghapus diskriminasi pekerjaan, sekolah, perumahan dan sebagainya) dan kadang-kadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu (misalnya pemberian subsidi untuk pembangunan rumah type RSS, pemberian kredit tanpa bunga kepada pengusaha lemah dan sebagainya).
3. **Loyalty:** Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan 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. **Responsibility:** setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dan syndrome “saya sekedar melaksanakan perintah atasan”.

Selain keempat komponen tersebut diatas, aparatur yang professional juga harus memiliki karakteristik kualitas moral yang baik. Menurut Bailey (Islamy:1998) yaitu : *optimisme, corage, fairness tempered by charity*. Optimisme adalah merupakan kualitas moral pertama yang harus dimiliki oleh aparat pemerintah berupa kemampuan untuk menangani situasi moral yang penuh dengan ambiguitas dan yakin mampu mengatasinya secara baik. Keberanian adalah kapasitas untuk membuat keputusan dan melakukan tindakan dalam situasi yang sulit dan tidak menentu secara tepat dan berhasil. Kejujuran adalah kemampuan untuk mempertahankan nilai-nilai kebenaran dan keadilan demi kepentingan masyarakat. Aparatur yang professional juga harus memahami dan bertindak sesuai dengan karakteristik *good governance* yang menurut IJNDP (dalam LAN dan BPKP: 2000) sebagai berikut: *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Equity, Effectiveness, and efficiency, Accountability, Strategic vision*.

2. Kemampuan Aparatur

Thoha (1985: 19) mengidentifikasi bahwa kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan pelatihan dan pengalaman. Berkaitan dengan hal ini, menurut pendapat Flippo (dalam Hasibuan, 1997:69) bahwa pendidikan berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan secara menyeluruh.

Pendapat tersebut didukung Simamora (1999:57) bahwa pendidikan dan pengembangan merupakan suatu aktivitas yang dirancang untuk mendidik karyawan diluar keperluan posisi mereka saat ini, sehingga mereka dipersiapkan untuk promosi dan mampu memandang lebih luas perannya didalam organisasi.

Dari beberapa uraian singkat diatas, dengan demikian secara komprehensif untuk menentukan aspek-aspek kemampuan aparatur dapat dijelaskan melalui pendidikan dan pelatihan guna memnambah pengetahuan dan ketrampilan serta pengalaman kerja pegawai yang ada.

Pendidikan diartikan oleh Siagian (1983:57) sebagai usaha sadar dan sistematis yang berlangsung seumur hidup dalam rangka mengalihkan pengetahuan seseorang kepada orang lain, baik yang bersifat formal maupun non formal. Pendidikan formal ditempuh melalui tingkatan-tingkatan pendidikan dari sekolah taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, terjadi diruang kelas dengan program yang pada umumnya bersifat “*struktur*”. Di sisi

lain pendidikan formal dapat terjadi dimana saja karena sifatnya yang “*unstructure*”. Melalui kedua situasi pendidikan tersebut pengalihan pengetahuan dan keterampilan terjadi.

Daliman (dalam Notoadmodjo 1992) menyebutkan bahwa pendidikan non formal berfungsi melengkapi kekurangan-kekurangan dalam sikap, kemauan, kemampuan dan keterampilan yang diperoleh selama mengikuti pendidikan formal. Dengan demikian pendidikan non formal pada dasarnya lebih mengutamakan penampilan, kemauan, kemampuan dan prestasi kerja dari orientasi pendidikan formal yang hanya mengejar ijazah dan status lainnya.

Secara umum pendidikan dan latihan sangat mempengaruhi personil dalam meningkatkan kecapakan dan keterampilan, terutama dalam bidang yang berhubungan dengan kepemimpinan (*leadership*), pengelolaan (*managerial*), pengawasan (*supervisor*), dan teknis (*technical*) yang sangat diperlukan guna menciptakan pelayanan yang lebih profesional. Pendidikan adalah yang terpenting, serta dilihat dari peranannya, maka pendidikan adalah kunci untuk segalanya (E.F. Scumacher, dalam Sedarmayanti, 2001:40).

Pendidikan menurut Pandojo dan Husnan (1993:74) merupakan usaha kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk didalamnya penguasaan teori untuk memutuskan persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan pencapaian tujuan. Sedangkan latihan merupakan kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja melalui pengetahuan praktis dan penerapannya dalam usaha pencapaian tujuan.

Pendidikan dan pelatihan tidak saja meningkatkan pengetahuan (*knowledge*) tetapi juga keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) pegawai. Pernyataan yang dapat dianggap perlunya suatu pendidikan dan pelatihan adalah :

1. Kebutuhan organisasi, organisasi membutuhkan orang yang mampu melaksanakan tugas yang telah ditetapkan sesuai dengan persyaratan jabatan, untuk dapat melaksanakan jabatan itu maka setiap karyawan tersebut perlu memperoleh pengetahuan dan keterampilan tentang pelaksanaan tugas.
2. Kebutuhan pribadi, seorang yang mendapat kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mengenai jabatan berarti iapun berkesempatan untuk mengembangkan dirinya (Rudi J. Utomo, dalam Cahyono 1999:81).

Pada dasarnya menurut Musanef (1984:172) terdapat lima tujuan serta manfaat pendidikan dan pelatihan, antara lain meliputi :

1. Menyesuaikan kecakapan pengetahuan dan kepribadian pegawai dengan pekerjaan yang harus dilakukan dalam jabatan-jabatannya untuk mendapatkan hasil dan efisiensi kerja yang sebaik-baiknya.
2. Untuk mempertinggi mutu pekerjaan yang harus dilakukan dan mendapat hasil sebagaimana yang diharapkan menurut bidang masing-masing.
3. Untuk menguasai dan menciptakan serta mengembangkan metode-metode kerja serta cara-cara kerja yang lebih baik
4. Menetapkan pola berpikir yang sama.

5. Meningkatkan kecakapan, pengetahuan dan pengabdian, keahlian serta keterampilan kearah pembinaan karier Pegawai Negeri Sipil yang sebaik-baiknya.

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain, seperti otot, saraf, perasaan dan pikiran, dengan kombinasi yang berbeda dari masing-masing unsur, tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan (James A.F.S, dalam Moenir, 2000:117).

Sedangkan Nugroho (1984:29), 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.

Dengan demikian pendidikan dan pelatihan seperti telah diuraikan sebelumnya, bukanlah semata-mata hanya menguntungkan karyawan yang bersangkutan, akan tetapi dapat menguntungkan juga bagi keluaran organisasi. Oleh karenanya dengan meningkatkan pendidikan dan latihan berarti dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Sedangkan terkait dengan pengalaman kerja, adalah merupakan modal yang besar artinya dalam menjalankan roda organisasi agar dapat lebih berhasil guna dan berdaya guna. (Sedarmayanti, 2001). Pengalaman kerja secara umum merupakan kemampuan seseorang berkaitan dengan masa

lalunya dalam tugas. Pengalaman juga cukup menentukan bagi keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

Pengalaman menurut Siagian (1983:60) didefinisikan sebagai keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dijalani dalam perjalanan hidupnya. Pengalaman kerja yang telah ditempuh oleh karyawan merupakan putaran atau rotasi pekerjaan, rotasi berhubungan dengan pemindahan para karyawan dengan landasan yang sistematis untuk meluaskan pengalaman mereka.

Pengalaman kerja yang terbentuk oleh adanya rotasi/putaran kerja akan banyak menguntungkan keterkaitan para karyawan dengan unit/bagian dalam organisasi, artinya karyawan dapat mengembangkan fleksibilitas karena jangkauan aktivitas yang ditangani. Namun demikian, kerugiannya adalah bahwa metode ini tidak memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mempraktekkan seluruh keterampilan karena terbatasnya waktu pada setiap pekerjaan.

Terlepas dari putaran pekerjaan, bagi para karyawan lama yang mendapat penugasan baru akibat promosi, alih tugas dan alih wilayah juga merupakan unsur dalam memperluas pengalaman kerja. Secara tidak langsung sasaran utama dari program orientasi penugasan baru ditempat tugas baru itu mereka diharapkan segera dapat bekerja secara produktif.

Menurut Hersey dan Blanchard (1995:187) bahwa pengalaman kerja berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan. Orang yang mempunyai kematangan pengalaman pekerjaan yang tinggi dalam bidang tertentu untuk

melakukan tugas-tugas tertentu tanpa arahan dari orang lain. Secara kejiwaan, pengalaman kerja yang matang dalam suatu bidang tugas akan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab dan percaya diri.

3. Kompetensi Aparatur

Kompetensi oleh Hooghiemstra (dalam Atmosoeprapto, 2000:59) didefinisikan sebagai suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara. Ketidak samaan dalam kompetensi-kompetensi inilah yang membedakan seseorang perilaku unggul dari perilaku yang berprestasi rata-rata. Untuk mencapai kinerja sekedar cukup atau rata-rata diperlukan kompetensi batas atau kompetensi esensial. Kompetensi batas dan kompetensi istimewa tertentu merupakan pola atau pedoman dalam pemilihan karyawan, perencanaan pengalihan tugas dan penilaian kinerja.

Menurut Kusmara (dalam Almasdi, 2000: 22) kompetensi diperlukan untuk mendukung penampilan (*performance*) dalam suatu pekerjaan atau jabatan tertentu yang mencakup sejumlah tingkah laku yang amat penting dan menjadi syarat utama bagi penampilan yang memuaskan dalam menjalankan suatu jabatan atau pekerjaan.

Dalam pandangan Steers (1985:147) kompetensi dapat dilihat melalui tiga hal, yakni antara lain : 1). perangai dan minat seorang pekerja; 2). kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja; 3). tingkat motivasi dan prestasi kerja.

Secara spesifik menurut Lado, A & Wilson M.C. (1994:299) kompetensi dapat berupa motif, perangai, konsep diri, sikap atau nilai, penguasaan masalah atau keterampilan kognitif, maupun ketrampilan perilaku setiap perorangan yang dapat diukur atau dihitung dengan jelas dan dapat ditunjukkan untuk membedakan secara gamblang seseorang pelaku unggul dari seseorang pelaku yang berperilaku rata-rata atau seseorang pelaku efektif dari seseorang pelaku yang tidak efektif. Lebih lanjut dikatakannya sifat-sifat tersebut dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Tujuan & motif, yaitu pola pemikiran dasar yang mendorong mengarahkan dan menentukan perilaku seseorang, misalnya kebutuhan untuk berprestasi
- b. Perangai, yaitu kecenderungan umum untuk bersikap atau menangani dengan cara tertentu misalnya dengan rasa percaya diri, pengendalian diri, daya tahan terhadap ketegangan
- c. Konsep diri, yaitu sikap atau nilai yang diukur dengan respon untuk mengetahui apa yang dinilai baik oleh seseorang, apa yang perlu dilakukan / apa yang ingin mereka lakukan
- d. Penguasaan masalah, yaitu mengenai fakta/prosedur teknis atau antar pribadi, sebagai hasil penelitian menunjukkan bahwa penguasaan masalah sendiri jarang membedakan seseorang pelaku unggul dari yang berprestasi rata-rata

- e. Keterampilan kognitif atau keterampilan perilaku baik yang tersembunyi maupun yang dapat diamati

Sedangkan ciri-ciri kompetensi menurut Spencer Howard (1995:57), yang diperlukan untuk menghadapi tantangan masa depan adalah :

1. Keluwesan, untuk memandang perubahan sebagai peluang yang menarik ketimbang suatu ancaman.
2. Selalu mencari informasi dan motivasi untuk mempelajari keterampilan-keterampilan teknis dan hubungan antar pribadi baru.
3. Motivasi untuk selalu belajar, merupakan keinginan yang tulus terhadap peluang-peluang untuk mempelajari keterampilan teknik dalam kelompok antar pribadi baru.
4. Motivasi kerja dibawah tekanan waktu, merupakan gabungan antara keluwesan, motivasi untuk berprestasi, daya tahan terhadap tekanan dan komitmen terhadap organisasi yang memungkinkan seseorang bekerja dibawah tuntutan waktu yang singkat.
5. Kesiediaan untuk bekerja sama dalam kelompok-kelompok multidisipliner dengan rekan kerja yang berbeda, pengharapan positif terhadap orang lain, saling pengertian antar pribadi dan komitmen terhadap organisasi.
6. Orientasi terhadap pelayanan, merupakan keinginan yang tulus untuk membantu orang lain, saling pengertian antar pribadi yang memadai untuk mengetahui kebutuhan dan suasana emosional pelanggan, cukup inisiatif untuk mengatasi rintangan-rintangan dalam organisasi sendiri guna memecahkan masalah pelanggan.

Merujuk beberapa pendapat seperti telah diuraikan, dapatlah diketahui bahwa kompetensi merupakan perilaku atau karakteristik individu yang berkenaan dengan fisik dan mental dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Kompetensi dalam dimensi konsep ini diukur melalui : (a) perangai dan minat seorang terhadap pekerjaan, (b) kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja, (c) motivasi kerja dan komitmen terhadap organisasi, (d) penguasaan dan pemecahan masalah serta kesediaan untuk bekerja sama, (e) mendelegasikan tugas secara efektif, (f) pelaksanaan yang sesuai dengan tingkat keahlian yang diperlukan untuk memenuhi standar yang diinginkan.

Menurut Argyris (dalam Hersey dan Blanchard 1995:62-63) nilai-nilai birokratis/piramid akan mengarah pada hubungan yang jelek, dangkal, dan ketidakpercayaan. Karena hubungan-hubungan tersebut tidak memungkinkan pengungkapan perasaan secara natural dan bebas, hubungan tersebut bersifat palsu dan mengakibatkan penurunan kompetensi antar pribadi. Tanpa kompetensi antar pribadi, secara psikologis akan menyebabkan penurunan keberhasilan organisasi dalam memecahkan setiap persoalan.

Terdapat beberapa tahapan dalam melihat kompetensi seseorang (Atmosoeprapto,2000:51-52), antara lain :

Pertama “unconciuous incompetent “ (tidak sadar, tidak mampu), yakni ketika kita hanya dapat menyaksikan apa yang sedang terjadi dan menikmati atau menggunakan hasil karya orang lain, yang penting bisa ikut memanfaatkan.

Kedua, “conscious incompetent” (sadar, tidak mampu), yakni kita mulai berminat melakukan sesuatu tetapi merasa tidak mampu. Karena hasrat untuk dapat melakukan sesuatu tersebut cukup besar, kita mulai berusaha untuk melakukannya melalui proses belajar dan latihan hingga kita bisa melakukannya dengan benar.

Ketiga, “conscious competent” (sadar, mampu), yakni tahap dimana kita merasa mampu melakukan suatu pekerjaan sama dengan yang mampu dilakukan orang lain. Dengan hasil yang telah kita capai, kita terdorong untuk dapat melakukannya dengan hasil yang lebih baik dengan upaya maksimal, disertai ketekunan hingga berhasil dan berprestasi.

Keempat, “unconscious competent” (tidak sadar, mampu), yakni apabila kita terus menekuni dengan penuh kesungguhan, melalui pengalaman yang cukup panjang hingga pekerjaan yang kita lakukan dengan hasil yang baik sudah menjadi kebiasaan dan seolah-olah kita tidak menyadari bahwa karya kita menghasilkan sesuatu yang dinilai baik, bahkan dikagumi oleh orang lain. Pada tahap inilah keterampilan kita diakui profesional oleh orang lain.

Ada 3 aspek yang mendorong dan sekaligus harapan dari pemerintah agar aparatnya dapat bekerja lebih profesional (efektif dan efisien), mampu memberdayakan masyarakat dan mempunyai akuntabilitas public yang tinggi. Langkah-langkahnya yaitu:

1. Mengambil langkah-langkah secara koordinatif dengan badan lembaga instansi di lingkungan Pemda untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu

pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, antara lain dengan cara: menyederhanakan pelayanan perizinan dan pelayanan umum lainnya dengan mengurangi mata-rantai birokrasi dalam proses pelayanan; meningkatkan mutu pelayanan dengan proses yang mudah, lancar, tepat waktu serta menciptakan pelayanan sebaik mungkin, menerapkan pelayanan yang ramah, suka membantu dan cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat; aparat harus mengenal dan mampu berkomunikasi secara baik dengan masyarakat sehingga keberadaannya terasa nyata bagi masyarakat yang dilayani, merintis dan meningkatkan pelayanan.

2. Membuat program kerja dan menyusun kegiatan yang manfaatnya dirasakan langsung oleh masyarakat, antara lain dengan cara; mengarahkan proyek-proyek pembangunan kepada pemberdayaan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat; melakukan pembinaan, bimbingan dan pelatihan keterampilan yang dapat menumbuhkan produktivitas dan mengembangkan potensi menuju kemandirian masyarakat; menciptakan peluang yang lebih mendorong keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaan proyek pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan; mengembangkan bentuk kemitraan masyarakat dengan pemerintah dalam rangka meningkatkan dan memanfaatkan hasil produk masyarakat.
3. Meningkatkan produktivitas aparatur pemerintah agar melakukan penataan dan pembinaan intern organisasi, yang meliputi: pembinaan personil secara terus menerus agar para pegawai dapat menjadi unsur yang mampu

menggerakkan organisasi dan melaksanakan dengan baik tugas yang menjadi tanggung jawabnya; sistem pembinaan pegawai harus dapat menciptakan suasana kerja yang mampu mendorong pegawai untuk mencurahkan segala tenaga, potensi dan kemampuannya dalam melaksanakan tugas; meningkatkan kesejahteraan pegawai baik materil maupun non materil serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi; dan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi (*reward*) dan memberikan hukuman sanksi yang melanggar ketentuan dan terus berupaya untuk meningkatkan disiplin pegawai dalam pelaksanaan tugas. (Islamy:1998).

4. Responsibilitas

Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi publik digambarkan sebagai bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah *responsivitas* (Dwiyanto dan Kusumasari, 2001:2).

Islami (1998:15) menyebutkan bahwa setiap aparat harus *responsible* atas pelaksanaan tugas-tugasnya secara efektif, yaitu dengan menjaga tetap berlangsungnya tugas-tugas dengan baik dan lancar, mengelolanya dengan profesional dan pelaksanaan berbagai peran yang dapat dipercaya.

Responsibilitas menurut Denhardt (dalam Irfan 1998:17) disebut sebagai *objective and subjective responsibility*. Responsibilitas obyektif

bersumber kepada adanya pengendalian dari luar (*external control*) yang mendorong atau memotivasi aparat untuk bekerja keras sehingga tujuan *three Es* (*economy, efficiency and effectiveness*) dari organisasi dapat tercapai. Sedangkan responsibilitas subyektif bersumber pada sifat subyektif individu aparat (*internal control*) yang lebih mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan yang terangkum dalam EEF (*equity, equality and fairness*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tugas administratif lainnya.

5. Loyalitas Aparatur.

Loyalitas aparatur yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami (1998: 26) adalah “Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan 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”.

Atas dasar argumen tersebut, maka setiap aparatur harus mampu menampilkan loyalitasnya dalam pelaksanaan pekerjaan. Loyalitas ini tidak memandang tingkatan kepada siapa diberikan. Namun demikian prioritas diberikan kepada kewajibannya sebagai aparatur. Dengan demikian loyalitas sangat berkaitan erat dengan kemampuan mempertanggungjawabkan tugas pekerjaan, daya tanggap. Selain itu loyalitas tidak membedakan pemberian pelayanan atas dasar golongan tertentu.

Secara teoritik loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan

akan terwujud dengan baik, jika seorang karyawan (aparatur) mampu mentaati peraturan-peraturan yang ada (Hasibuan, 1990:213). Dengan kata lain kedisiplinan aparatur dapat dilihat dari tingkat loyalitasnya terhadap berbagai peraturan yang berlaku.

Salah satu indikator untuk mengetahui tingkat loyalitas yang berkaitan dengan kedisiplinan adalah sanksi hukuman. Menurut Hasibuan (1990:216), sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Sanksi hukuman ini dapat dilihat dari jenis dan jumlah hukuman yang pernah diterima oleh seorang karyawan.

6. Akuntabilitas Aparatur

Sebagai suatu kebijakan strategi, akuntabilitas harus dapat diimplementasikan untuk menjamin terciptanya kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai sesuai dengan standar yang telah diterima. Untuk itu setiap aparat harus memahami dan mampu mengembangkan lima macam akuntabilitas (Jabbara dan Dwivedi, dalam Islami, 1988:17-18) yaitu :

1. Akuntabilitas Administrasi/Organisasi ;

Untuk ini diperlukan adanya hubungan hirarki yang jelas diantara pusat-pusat pertanggungjawaban dengan unit-unit dibawahnya. Hubungan hierarki itu biasanya telah ditetapkan dengan jelas. Prioritas pertanggungjawaban lebih diutamakan pada jenjang pimpinan atas dan diikuti terus kebawah, dan pengawasan dilakukan secara intensif agar aparat tetap menuruti perintah yang diberikan, pelanggaran terhadap

pemerintah akan diberikan peringatan mulai yang paling ringan sampai pemecatan.

2. *Akuntabilitas Legal ;*

Adalah bentuk pertanggungjawaban setiap tindakan administrasi dari aparat pemerintah di badan legislative dan atau didepan mahkamah, dalam hal ini pelanggaran kewajiban-kewajiban hukum ataupun ketidak mampuannya memenuhi keinginan legislative, maka pertanggungjawaban aparat atas tindakan-tindakan dapat dilakukan di depan pengadilan ataupun lewat proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang (judicial review) akuntabilitas politik.

3. *Akuntabilitas Politik ;*

Para administrasi yang terikat dengan kewajiban menjalankan tugas-tugasnya harus diakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik. Untuk mengatur, menetapkan, prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya. Para pejabat politik itu juga harus menerima tanggungjawab administrasi dan legal karena mereka punya kewajiban untuk menjalankan tugas-tugas dengan baik.

4. *Akuntabilitas Profesional ;*

Sehubungan dengan semakin meluasnya profesionalisme di organisasi public, para aparat profesional mengharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai kepentingan public, dan walaupun mereka tidak dapat menjalankan

tugasnya mereka mengharapkan memperoleh masukan untuk perbaikan. Dengan kepentingan public dan dalam hal ini kesulitan mempertemukan keduanya maka mereka harus lebih mengutamakan akuntabilitas kepada kepentingan public.

5. *Akuntabilitas Moral ;*

Telah banyak diterima bahwa pemerintah memang selayaknya bertanggungjawab secara moral atas tindakan-tindakannya. Landasan bagi setiap tindakan pegawai pemerintah seharusnya diletakkan pada prinsipnya moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh public. Oleh karena itu wajar saja kalau public menuntut dan mengharapkan perilaku para politisi dan pegawai pemerintah itu berlandaskan nilai-nilai moral. Untuk menghindari perilaku koruptif, masyarakat menuntut para aparat pemerintah itu mempunyai dan mengembangkan akuntabilitas moral pada diri mereka.

Samuel Paul (Modul AKIP, 2000:28) membagi akuntabilitas menjadi tiga bagian meliputi :

1. *Democratic Accountability*, yakni menyangkut pertanggungjawaban pemerintah kepada pimpinan politik yang telah memilih mereka. Akuntabilitas ini dilakukan secara berjenjang dari pimpinan tingkat bawah sampai pimpinan tingkat atas.
2. *Profesional Accountability*, yakni menyangkut akuntabilitas para pakar, profesional dan teknokrat melaksanakan tugas-tugasnya dengan dilandasi

oleh norma-norma dan standar profesinya yang dikaitkan dengan kepentingan masyarakat.

3. *Legal accountability*, yakni menyangkut pelaksanaan ketentuan hukum disesuaikan untuk kepentingan public good dan public service yang memang dituntut oleh seluruh masyarakat.

Sedangkan Mario D.Yango (Modul AKIP, 2000:26-27) membagi akuntabilitas menjadi 4 bagian, yakni :

1. *Tradisional atau regularity accountability*, yakni menfokuskan pada transaksi-transaksi fiscal untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan.
2. *Managerial accountability*, yakni menitikberatkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Program accountability*, yakni menfokuskan pada pencapaian hasil operasi pemerintah dan bukan sekedar pada ketaatan pada peraturan yang berlaku
4. *Proses Accontability*, yakni menfokuskan pada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi.

Dengan demikian akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja atau tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban/

keterangan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut (LAN dan BPKB, 2000:43) :

1. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
2. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan sesuai peraturan perundang-undangan.
3. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
4. Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
5. Harus jujur, objektif, transparan dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi. Pemerintah dalam bentuk pemuktahiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

7. Performansi Aparatur.

Performansi (Performance) dapat diartikan menjadi prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja (L.A.H. 1992:3). Performance merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses yang lebih menekankan pada individu (August W.Smith, 1982:393)

Menurut Gibson (1996:70) bahwa performance atau prestasi (kehandalan dan kecakapan) adalah hasil yang diinginkan dari perilaku. Prestasi kerja artinya sama dengan kinerja. Kinerja atau prestasi kerja adalah

sebagai hasil kerja seseorang pada kesatuan waktu dan ukuran tertentu (Moenir, 1987:76).

Performance mempunyai hubungan erat dengan produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja di suatu organisasi merupakan hal penting (Sedarmayanti, 2001:50).

Untuk mengukur kontribusi para pekerja/pegawai biasanya digunakan beberapa cara, yakni : 1). Kelayakan pekerjaan (job worth); 2) Karakteristik perorangan (personal characteristics), seperti senioritas atau pendidikan; 3) Kualitas performance pegawai (F.C.Gomes, 2001:133).

Sedangkan menurut Lopez (1982:336-339) dalam studinya mengukur prestasi kerja secara umum yang kemudian diterjemahkan ke dalam penilaian perilaku kerja secara mendasar, yaitu : 1) Kuantitas kerja; 2) Kualitas kerja; 3) Pengetahuan tentang pekerjaan; 4) Pendapat atau pernyataan yang disampaikan; 5) Keputusan yang diambil; 6) Perencanaan kerja; 7) Daerah organisasi kerja.

Untuk memenuhi norma-norma mengenai praktek penilaian performance yang efektif menurut Wilbur. C. Rich (dalam F.C. Gomes, 2001:144) harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Keterkaitan pekerjaan (be job related) dan spesifikasi pekerjaan;
- b. Mengukur hanya perilaku yang terlihat;

- c. Sesuaikan dengan standar-standar mengenai kejelasan dalam susunan kata-kata (wording) yang dapat diterima dalam (kemenduaan dan ketidakjelasan instrument yang disetujui);
- d. Hindarkan pilihan-pilihan perorangan dan subyektifitas (kata-kata seperti ketulusan dan komitmen tidak harus dipakai kecuali karakteristik-karakteristik itu bisa diukur);
- e. Dicoba hanya sesudah usaha yang disetujui bersama untuk mengkomunikasikan standar-standar performace kepada para pekerja;
- f. Dicoba setelah pelatihan penilaian selesai dilakukan;
- g. Direncanakan pada selang waktu yang menyenangkan;
- h. Didokumentasikan dengan didukung dengan bukti kerja sama;
- i. Dinilai dan diperbaharui secara teratur;
- j. Tingkat prestasi kerja.

8. Pelayanan Publik

Dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup manusia, seseorang tidak lepas dari bantuan orang lain atau lembaga yang memberikan jalan keluar untuk mengatasi permasalahan yang dihadapinya. Pelayanan itu timbul sebagai akibat adanya pelayan yang melayani sehingga pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pelayan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1966) Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Menurut Moenir (2006: 16) Pelayanan sebagai proses, untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau alat Bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Sebagai kejelasan mengenai layanan, Moenir (2002: 17) memberikan contoh sebagai berikut :

A memerlukan surat keterangan tentang jati diri sebagai pegawai di Perusahaan X.

B dalam hal ini petugas yang berwenang di Perusahaan X tersebut memproses surat yang dimaksud oleh A. Apa yang dilakukan oleh B inilah yang disebut pelayanan

Dari batasan atau contoh seperti diatas maka dapat dinyatakan bahwa secara kodrati manusia dalam mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan yang baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh siapapun pada dasarnya merupakan pemenuhan hak. Oleh karena pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak, maka ia menjadi hak ikutan yang juga melihat pada setiap orang, baik secara pribadi atau kelompok. Dengan demikian mendapatkan suatu layanan adalah merupakan hak juga. Hal ini senada apa

yang diungkapkan oleh Moenir (2006: 41) hak mendapatkan layanan dapat dinyatakan bahwa hak ini berlaku untuk siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi. Jadi hak atas pelayanan sifatnya sudah universal berlaku untuk siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Dilihat dari sisi ilmu administrasi pemerintahan juga merupakan pelayanan, maka proses kegiatan pemenuhan berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan pelayanan. Masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari 3 fungsi pemerintah itu sendiri yakni fungsi pemberdayaan, pembangunan dan pelayanan.

Ada dua macam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Pertama pelayanan internal (pelayanan kepada manajemen), kedua pelayanan eksternal. Pelayanan internal sifatnya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan organisasi. Dari berbagai kegiatan pelayanan internal itu mempunyai dampak pada pelayanan eksternal baik secara langsung atau tidak langsung. Bahkan dalam pelaksanaan pelayanan eksternal itu merupakan rangkaian awal yang berlanjut pada pelayanan eksternal. Hal ini seperti dikatakan moenir (2002: 50) bahwa pelayanan kedalam menjadi ukuran terhadap pelayanan keluar. Jika pelayanan ke dalam cukup baik, lancar, dan tertib, maka dapat diharapkan bahwa pelayanan keluar akan tertib dan lancar pula.

Dengan demikian pengertian pelayanan bermakna adanya intraksi antara dua pihak yakni satu pihak ada yang menyiapkan dan pihak lain ada yang memerlukan. Dalam posisi hubungan pemerintah, baik pemerintah maupun rakyat masing-masing mempunyai hak dan kewajiban yang harus sama-sama diakui, dihargai, dalam pemenuhan kebutuhan. Oleh karena itu pemerintah menempatkan rakyat dapat dikatakan sebagai sumber inspirasi proses pelayanan sedangkan rakyat harus menempatkan diri sebagai pemilik negara.

Dipandang dari mesin politik, pelayanan publik merupakan salah satu tujuan negara yakni mencapai kesejahteraan rakyat yang kemudian berkembang menjadi konsep negara “welfare state” artinya negara mempunyai kewajiban untuk mencapai kesejahteraan. Atau dengan bahasa lain rakyat harus dilayani oleh pejabat birokrasi, bukan sebaliknya dimana rakyat harus mengabdikan pada pejabat birokrasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan selama ini telah membuat aparat birokrasi semakin jauh misinya yakni memberikan pelayanan publik. Karena birokrasi dan pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayanan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat sehingga sering mengalami kegagalan dalam pelaksanaan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah digerakkan oleh peraturan dan anggaran bukan misi. Dampaknya adalah

pelayanan menjadi kaku dan tidak inofatif sehingga tidak mampu mengakomodasi kepentingan masyarakat yang selalu berkembang. Ketiga budaya paternalisme yang tinggi artinya aparat menempatkan pimpinan sebagai prioritas utama, bukan kepentingan masyarakat.

Menurut Gabriel Roth dalam Wahyudi K dan Subanda Agus M (1994: 70) mendefenisikan bahwa :

Pelayanan Publik adalah pelayanan yang disediakan oleh publik, apakah disediakan secara umum (seperti museum, misalnya) ataupun disediakan secara privat. Pada konteks ini pelayanan publik akan difokuskan pada tanggungjawab pemerintah, apakah itu secara sentral, regional ataukah lokal.

Menurut pendapat beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain (Soetopo, 199: 4). Sedangkan Djaenuri menyebutkan bahwa pelayanan dari sisi pemerintah sebagai “ proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain baik sifanya atau kewajiban karena adanya peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk menyejahterakan masyarakat “. Dengan demikian,

Disisi lain pelayanan publik itu diberikan justru oleh aparat pemerintah dengan melaksanakan tugas dan kewajiban yang diembannya dengan memfungsikan berbagai faktor yang tersedia pada organisasi secara optimal sehingga layanan publik dapat diterima cepat dan memuaskan serta berkualitas. Disini pelayanan publik yang berkualitas diperoleh melalui sinergitas antara komitmen dan kemampuan aparat dan publik untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing secara baik dan berkeadilan.

Menurut The Liang Gie (1987:11) bahwa pelaksanaan pekerjaan termasuk pekerjaan pelayanan kepada masyarakat dikatakan efektif bila pekerjaan adalah timbulnya kemahiran dan kualitas atau hasil pekerjaan, atau efektivitas dapat diartikan sebagai penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya sesuai jadwal yang ditentukan. bahwa keberhasilan suatu pekerjaan tergantung pada penggunaan waktu, tenaga dan materil yang telah ditetapkan dalam suatu rencana kegiatan yang akan dilaksanakan dengan memanfaatkan seluruh potensi yang tersedia sebaik mungkin untuk mencapai suatu tujuan dalam dimensi waktu tertentu, untuk itu menurut Hidayat (1986:12) mengemukakan bahwa waktu efektivitas kerja adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah ditentukan dapat tercapai.

Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa manakala pelaksanaan dan penyelesaian suatu tugas pekerjaan secara cepat oleh pegawai yang bersifat pelayanan, baik antar sesama pegawai atau karyawan maupun pimpinannya serta bagi orang lain atau warga masyarakat yang berurusan dengan organisasi atau kantor dan aturan kerja yang dimiliki sehingga terpenuhi kebutuhan para pimpinan dalam organisasi yang dilayani oleh para pegawai secara cermat dan tepat seperti yang diharapkan, dapat dikatakan efektif.

Berkaitan dengan uraian diatas, maka menurut A.S. Munir, (1986:26) memberikan makna mengenai pelayanan sebagai berikut : Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan

proses sebagai suatu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Suatu pelayanan dapat dinilai efektif apabila terdapat hal sebagai berikut :

1. Ukuran waktu, yaitu berapa lama seseorang membutuhkan jasa untuk memperoleh sesuai lamanya waktu yang didasarkan atas kerja yang telah ditentukan.
2. Ukuran harga dalam arti biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh jasa yang diperlukan.
3. Ukuran nilai-nilai sosial budaya, dalam arti cara penghasilan jasa menghasilkan produk-produk pada kliennya. Salah satu wujudnya berupa hasil kemampuan dalam arti proses serta menampilkan perilaku para pegawai pengguna jasa yang diperlukan.
4. Ukuran ketelitian menunjukkan apakah jasa yang diberikan akurat atau tidak (S.P. Siagian, 1982:52)

Jadi pelaksanaan setiap pekerjaan operatif apapun dan dalam organisasi manapun, tentu dilaksanakan kegiatan pelayanan, menurut The

Liang Gie (1988:31), mengatakan dalam garis besarnya kegiatan mempunyai tiga peranan pokok, yaitu :

1. Pelayanan pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari organisasi
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

B. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir tersebut maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini meliputi 2 (dua) hipotesis, yakni :

1. *Hipotesis Alternatif (Ha)* yaitu Ada hubungan positif dan signifikan antara profesionalisme Sumber Daya Aparatur dengan peningkatan pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan
2. *Hipotesis Nihil (Ho)* yaitu tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara Profesionalisme Sumber Daya Aparatur dengan peningkatan pelayanan publik pada Sekretariat Kota Tidore Kepulauan

C. METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

- Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan yang beralamat di jalan Sultan Mansyur Sjah Kota Tidore Kepulauan

2. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan *metode asosiatif* yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel (*variabel bebas dan variabel terikat*), dengan penelitian akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

3. Prosedur Penelitian

Prosedur yang digunakan dalam penelitian adalah :

a. Observasi

Metode pengumpulan data secara sistematis melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diteliti atau kedua variabel

b. Interview

Interview atau wawancara digunakan sebagai cara untuk memperoleh data dengan jalan mengadakan wawancara dengan responden atau narasumber yang ada di lokasi penelitian.

4. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa untuk dijawab responden, pertanyaan-pertanyaan tersebut cukup terperinci dan lengkap, jenis pertanyaan yang akan diajukan adalah bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Kuesioner dibagikan kepada responden untuk diisi dan dikembalikan lagi kepada peneliti untuk dianalisis, sehingga akan diketahui kesesuaian antara hipotesis yang telah disusun dengan hasil yang diperoleh di lapangan.

5. *Kepustakaan*

Teknik ini digunakan dalam keseluruhan proses penelitian sejak awal hingga akhir penelitian dengan cara memanfaatkan berbagai macam pustaka yang relevan dengan fenomena sosial yang telah ada

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari unsur pemerintah dan unsur masyarakat :

- *Populasi dari unsur Pemerintah*
 - Sekretaris Daerah 1 orang, Asisten Administrasi Pemerintahan, Asisten Sekretaris Daerah sebanyak 3 orang, Kepala Bagian sebanyak 18 orang, dan staf sebanyak 94 orang. Jumlah populasi keseluruhan adalah 124 pegawai.
 - Gambaran dari populasi dapat dijelaskan pada tabel 1 berikut ini :

TABEL 1: Data Populasi Pegawai Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan Tahun 2007

NO.	JABATAN	GOLONGAN/RUANG	JUMLAH
1	Sekretaris Daerah	IV/c	1
2	Asisten	IV/b	3
3	Kepala Bagian	IV/a	8
4	Sub Bagian	III/a – III/d	18
5	Staf Bagian	II/a – II/d	94
JUMLAH			124

Sumber data : Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, 2009

- *Populasi dari unsur masyarakat*
adalah populasi yang dinyatakan pernah atau sementara melakukan pelayanan secara langsung dengan aparatur pemerintah Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan.

5. Sampel Penelitian

Penarikan sampel yang digunakan dengan teknik :

- **Teknik Proportionate Stratified Random Sampling**
Teknik ini ditujukan kepada unsur aparat pemerintah, ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2002:108), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase tingkat kesalahan pengambilan sampel yang dapat diterima, dalam penelitian ini ditentukan 10 % (0,1)

Jadi besarnya sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{124}{1 + 124 (0,10)} \\ &= \frac{124}{1 + 1,24} = 55,35 \text{ dibulatkan } 55 \text{ orang} \end{aligned}$$

Karena sampel yang diteliti terdiri dari beberapa jabatan, maka teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel berstrata secara proporsional pada masing-masing jabatan. Selanjutnya karena dalam penelitian ini subjek penelitian adalah aparatur pegawai dan atasan dimana aparatur akan dijadikan sebagai sumber pengumpulan data tentang *Profesionalisme Sumber Daya Aparatur* sedangkan atasan sebagai sumber pengumpulan data tentang *pelayanan publik*, maka khusus Sekretariat Daerah (SEKDA) Kota Tidore Kepulauan tidak dimasukkan sebagai sampel.

Adapun penentuan proporsi sampel untuk masing-masing jabatan dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

TABEL 2 : Proporsi Alokasi Sampel Berdasarkan Jabatan

NO.	JABATAN	JMLH	PERHITUNGAN	SAMPEL
1	Sekretaris Daerah	1	$\frac{1}{124} \times 55$	0

2	Asisten Sekda	3	$\frac{3}{124} \times 55$	1
3	Kepala Bagian	8	$\frac{8}{123} \times 55$	4
4	Sub Bagian	18	$\frac{18}{124} \times 55$	8
5	Staf Bagian	94	$\frac{94}{124} \times 55$	42
	Jumlah	124		55

Sumber data : Olahan Data Skunder, 2009

- **Teknik Insidental Sampling**

Teknik ini ditujukan kepada unsur masyarakat yang melakukan pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan dan secara kebetulan ditemukan oleh peneliti dan dianggap mampu memberikan data terhadap penelitian ini, sebanyak 20 orang.

Dengan demikian jumlah seluruh responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 (tujuh puluh lima orang).

D. Variabel Penelitian

Untuk mengopersaikan suatu pengertian hingga lebih dekat dengan kenyataan empiris maka peneliti hendaknya menentukan indikator-indikator dari variabel penelitian yang ada. Dengan demikian penelitian ini menggunakan dua variabel pokok yaitu :

1. Variabel bebas/pengaruh (*Independent variable*) adalah Profesionalisme Sumber Daya Aparatur.

- Profesionalisme Sumber Daya Aparatur merupakan suatu kemampuan pada diri seorang pegawai atau aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, adapun indikator yang dapat dijadikan sebagai standar pengukuran pada variabel ini, antara lain :

- Kemampuan Aparatur
- Kompetensi Aparatur
- Responsibilitas Aparatur
- Loyalitas Aparatur
- Akuntabilitas Aparatur

2. Variabel terikat/terpengaruh (*dependent* variabel) adalah Peningkatan Pelayanan Publik.

- Peningkatan pelayanan publik adalah merupakan suatu tindakan yang mendorong seseorang untuk bersikap dan bertindak berdasarkan hati nurani dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan, adapun indikator yang dapat dijadikan sebagai standar pengukuran pada variabel ini, antara lain :

- Memiliki standar pelayanan.
- Pelayanan yang berkeadilan
- Ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan
- Pelayanan yang tepat dan tidak berbelit-belit
- Hasil kerja yang memuaskan

E. Teknik Analisa Data

Data – data yang dikumpulkan kemudian diproses dalam bentuk yang sederhana sehingga mudah dibaca dan *diinterpretasikan* . Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, dengan menghasilkan data diskriptif, seperti apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis dalam daftar pertanyaan yang diajukan. Setelah data-data terkumpul dan dianalisis semata-mata untuk mengkaji hubungan antara kedua variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis *corelasi product moment* dari r-person dengan formulasi rumusnya sebagai berikut :

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

Dimana :

r_{xy} = Koefisien Korelasi r

x = Skor dalam distribusi variabel X

y = Skor dalam distribusi variabel Y

n = Banyaknya pasangan skor X dan Y (banyaknya subyek)

(Sugiono, 2006;212)

Untuk mengetahui signifikannnya maka koefisien korelasi yang diperoleh dikonsultasikan langsung dengan skor tabel. Jika koefisien korelasi sama atau lebih besar dari r maka hubungan kedua variabel ini dapat dikatakan signifikan, sebaliknya korelasi yang diperoleh lebih kecil dari r maka hubungan kedua variabel tersebut dapat dikatakan tidak signifikan.

Hasil perhitungan dengan rumus di atas akan dilihat signifikannya dengan menggunakan rumus **t - test** sebagai berikut (Sugiono,2006:214) :

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

- t = Distribusi
- r = Nilai Korelasi
- n = Responden Sampel

BAB IV

JADWAL PELAKSANAAN

- Fase persiapan (Tanggal 1 s/d 28 Maret 2012)
 - Pembambagian tugas tim
 - Pengadaan bahan-bahan penelitian
 - Melakukan koordinasi dengan LPPM Universitas
 - Melakukan koordinasi dengan pemerintah setempat sebagai lokasi penelitian
 - Melakukan Observasi Lapangan
- Fase pengumpulan data (Tanggal 12 – 13 Oktober 2012)
 - a. Data skunder, seperti :
 - Gambaran lokasi penelitian
 - Karakteristik pegawai
 - Struktur Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan
 - b. Data primer, seperti :
 - Melakukan wawancara atau interviu
 - Penyampaian kuisioner kepada sejumlah responden yang ada di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan
 - Penyampaian kuisioner kepada responden yang secara kebutuhan melakukan pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan
 - Pengumpulan data kuisioner dari sejumlah responden
- Fase pengolahan data (Tgl. 14 s/d 18 Oktober 2012)

- a. Pengolahan data skunder
 - b. Pengolahan data primer
- Fase penyusunan proposal (Tgl. 14 Oktober s/d 14 Nopember 2012)
 - a. Pengetikan bagian awal proposal
 - 1. Pengetikan bagian pokok proposal
 - 2. Pengetikan bagian akhir proposal
- Fase evaluasi proposal (Tgl. 15 s/d 20 Nopember 2012)
 - a. Evaluasi penulisan proposal apakah sudah sesuai petunjuk yang baru
 - b. Evaluasi Abstrak
 - c. Evaluasi penulisan kata demi kata
 - d. Evaluasi data apakah sudah sesuai dengan data lapangan
 - e. Evaluasi tentang metode yang digunakan
 - f. Evaluasi hasil yang diharapkan dalam proposal tersebut
- Fase penyempurnaan proposal (Akhir Bulan Nopember 2012)
 - a. Perbaikan hasil evaluasi
 - b. Penjilidan hasil proposal
 - c. Pengumpulan prposal kepada LPPM

Universitas Nuku

- d. Penyerahan proposal ke Kopertis Wilayah
XII di Ambon Sub Bagian Akreditasi

REKAPITULASI ANGGARAN

No.	Jenis Pengeluaran	Biaya yang diusulan
1	Gaji dan upah	
2	Bahan habis pakai dan peralatan	
3	Perjalanan (Jelaskan kemana dan tujuan apa)	

4	Lain – Lain (Publikasi, seminar, lokakarya, laporan, dll.)	
---	--	--

Lampiran

Lampiran I

No.	Jenis Pengeluaran	Biaya yang diusulan
1	Gaji dan upah	
2	Bahan habis pakai dan peralatan	
3	Perjalanan (Jelaskan kemana dan tujuan apa)	
4	Lain – Lain (Publikasi, seminar, lokakarya, laporan, dll.)	

Lampiran 2

No	Nama	NIDN	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu (Jam/Minggu)	Uraian Tugas

Lampiran 3

No.	Jenis Pengeluaran	Biaya yang diusulan
1	Gaji dan upah	
2	Bahan habis pakai dan peralatan	
3	Perjalanan (Jelaskan kemana dan tujuan apa)	
4	Lain – Lain (Publikasi, seminar, lokakarya, laporan, dll.)	

Lampiran 4

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosoeprapto, Kisdarto. 2000. *Menuju SDM Berdaya*. Edisi pertama Jakarta. Gramedia.
- Gibson, Ivancevich, Danelly. 1996, *Organization*, Terjemahan Nunuk Adrianti, Jakarta Erlangga.
- Henry, Paul dan Ken Blanchard. 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi; Pedayagunaan SDM*, Jakarta, Erlangga. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta Erlangga Press.
- Islamy. M. Irfan. 1998. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Pidato Pengukuhan Guru Besar. Malang, FIA Unibraw.
- Rasyid Riyaas. 1998. *Kebijakan Penyiapan Sumber Daya Aparatur Yang Profesional Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Jurnal Ilmu Pemerintahan IIP : Jakarta.

- Moenir, AS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Musanef. 1984. *Manajemen Kepegawaian Indonesia*. Jakarta, PT. Gunung Agung.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber daya manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung, Mandar Maju
- Siagian. P. Sondang. 2000. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*, Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Sugiono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*, Edisi Kedua, Bandung, Alfabeta.
- Steers, Ricchard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Seri Manajemen. Jakarta-Erlangga
- Suit dan Almasdi. 2000. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Thoha, Miftah. 1997. *Perikalu Organisasi*, Jakarta, Rajawali Pers.

Peraturan Perundang-Undangan :

- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Peraturan Daerah Kota Tidore Kepulauan Nomor 18 Tahun 2007 tentang Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat daerah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

3. Deskripsi Data

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kota Tidore Kepulauan merupakan daerah otonom yang usianya masih tergolong muda, karena merupakan daerah pemekaran dari Kabupaten Halmahera Tengah Propinsi Maluku Utara pada tahun 2003 berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2003 yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri, Hari Sabarno pada tanggal 31 Mei 2003.

Sejak terbentuknya Pemerintah Kota Tidore Kepulauan telah beberapa kali mengalami perubahan susunan kelembagaan. Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor : 14 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, Pemerintah Kota Tidore Kepulauan telah melakukan penyesuaian kelembagaan perangkat daerah dengan merujuk pada amanat Peraturan Pemerintah tersebut.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2007 Kota Tidore Kepulauan tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tidore Kepulauan, dimana dalam Peraturan Daerah tersebut menyebutkan bahwa Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan merupakan unsur staf Pemerintah

Kota yang dipimpin oleh seorang Sekretariat Daerah yang bertanggungjawab kepada Walikota sebagai Kepala Daerah.

Untuk melaksanakan tugas Sekretariat Daerah mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan teknis administratif pada seluruh perangkat daerah dan instansi vertikal.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, maka Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan mempunyai fungsi :

- a. Pengkoordinasian Perumusan Kebijakan Pemerintah Daerah;
- b. Penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan;
- c. Pembinaan dan pengelolaan sumber daya aparatur, keuangan, prasarana dan sarana Pemerintah Daerah;
- d. Pembinaan organisasi dan tata laksana dengan membina dan meningkatkan serta memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas fungsinya.

Susunan organisasi Sekretariat Daerah yang terdapat 1 Sekretariat Daerah dan 3 orang Asisten yaitu Asisten Tata Pemerintahan, Asisten Bidang Ekonomi dan Kesejahteraan Rakyat dan Asisten Bidang Administrasi yang membawahi 8 (delapan) bagian yaitu Bagian Pemerintahan, Bagian Hukum

dan HAM, Bagian Organisasi, Bagian Humas, Bagian Bina Perekonomian, Bagian Bina Kesejahteraan Rakyat, Bagian Umum dan Bagian Keuangan. Masing-masing Asisten dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan. Masing-Masing tugas asiseten tersebut adalah :

- a. ***Asisten Tata Pemerintahan***, membantu sekretaris daerah dalam memimpin, mengkoordinasikan, mengedalikan, dan merumuskan kebijakan adminitrasi dibidang pemerintahan, Hukum dan HAM serta Organisasi.
- b. ***Asisten Bidang Ekonomi dan Kesejahteraan Rakyat*** mempunyai tugas membantu Sekretaris Daerah dalam memimpin, mengkoordinasikan, mengedalikan, dan merumuskan kebijakan adminsitasi dibidang hubungan masyarakat, perekonomian, dan kesejahteraan rakyat.
- c. ***Asisten Bidang Administrasi*** mempuyai tugas melaksanakan tugas Sekretaris Daerah memimpin, mengkoordinasikan, mengedalikan, dan merumuskan kebijakan dibidang umum, perlengkapan, dan keuangan.

Sedangkan masing-masing bagian sebanyak 8 (delapan) bagian dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretariat Daerah dalam koordinasi Asisten.

Untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya, masing-masing Bagian pada Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan didukung oleh

sejumlah pegawai yang terbagi dalam beberapa sub bagian yang terdapat dalam penulisan ini, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 3.

TABEL 3. : Jumlah Pegawai Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan berdasarkan Pangkat dan Golongan.

No.	Jabatan	Golongan	Jumlah
1	Sekretaris Daerah	IV/c	1
2	Asisten SEKDA	IV/c	1
		IV/b	2
3	Kepala Bagian	III/d	3
		III/c	5
4	Kepala Sub Bagian	III/c	7
		III/b	7
		III/a	4
5	Staf Bagian	III/a	29
		II/d	7
		II/c	3
		II/b	11
		II/a	43
	Jumlah		124

Sumber Data : Bagian Kepegawaian Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, 2009

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa jumlah pegawai secara keseluruhan pada masing-masing bagian di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan sebanyak 124 orang, yang menduduki Sekretaris Daerah 1 orang, asisten Sekda 3 orang, Kepala Bagian sebanyak 8 orang, jabatan Kepala Sub Bagian 18 orang dan sebagai staf sebanyak 94 orang.

2. Karakteristik Pegawai

Sebagaimana telah dikemukakan pada bab sebelumnya bahwa jumlah pegawai Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan adalah 124 pegawai.

a. Karakteristik Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan.

Adapun jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan, dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 4. : Pegawai Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan Menurut tingkat pendidikan.

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SLTA	64	51,61
D-III	3	02,42
D-IV	2	01,61
S-1	50	40,32
S-2	5	03,23
Jumlah	124	100,00

Sumber Data : Bagian Kepegawaian Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, 2009

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pegawai Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan paling rendah adalah D-IV yaitu 01,61 dan pendidikan tertinggi adalah S-2 sebanyak 03,23 %, adapun tingkat pendidikan paling banyak yang dimiliki pegawai adalah Sekolah Lanjutan Tingkat Atas yaitu 51,61 %.

b. Karakteristik pegawai menurut Pangkat/golongan

Adapun jumlah pegawai Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan berdasarkan pangkat/golongan dapat dilihat pada tabel 6, berikut ini.

TABEL 5 : Pegawai Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan Menurut Pangkat/golongan

Pangkat/Golongan	Jumlah	Persentase
-------------------------	---------------	-------------------

IV/c	2	01,61
IV/b	2	01,61
IV/a	1	00,81
III/d	3	02 .42
III/c	12	09,68
111/b	7	05,65
111/a	33	26,61
II/d	7	05.65
11/c	3	02,42
II/b	11	08,87
II/a	43	34.68
Jumlah	124	100.00

Sumber Data : Bagian Kepegawaian Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, 2009

3. Karakteristik Responden

Sebagaimana disebutkan pada bab sebelumnya bahwa responden dalam penelitian ini terbagi 2 (dua) unsur, unsur aparatur (pegawai) sebanyak 55 orang dan unsur dari masyarakat sebanyak 20 orang.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, maka akan diuraikan karakteristik responden sebagai berikut :

a. Unsur Aparatur Daerah (pegawai)

1) Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan data-data hasil penelitian lapangan yang berhasil dikumpulkan dari sejumlah responden, berikut ini akan diuraikan jumlah responden laki-laki dan jumlah responden perempuan yang dapat dilihat dalam tabel berikut :

TABEL 6 : Jumlah Responden Aparatur Pemerintah Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)	Ket.
1.	Laki – Laki	34	61,81	N=55
2.	Perempuan	21	38,18	
	Total	55	100	

Sumber data : Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, 2009

Data-data dalam tabel terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 34 orang (61,81 %) ternyata lebih banyak dari responden perempuan yang hanya 21 orang (38,18 %)

2) Karakteristik Responden Menurut Umur

Berdasarkan data-data hasil penelitian lapangan yang berhasil dikumpulkan dari sejumlah responden, berikut ini akan diuraikan variasi umur responden. Yang secara terinci terlihat dalam tabel sebagai berikut :

TABEL 7 : Jumlah Responden Aparatur Pemerintah Menurut Kelompok Umur

No.	Kelompok Umur	Frekuensi	(%)	Ket.
1	25 – 30 Tahun	12	21,81	N=55
2	31 – 35 Tahun	10	18,18	
3	36 – 40 Tahun	18	32,72	
4	41 – 45 Tahun	8	14,54	
5	46 – 50 Tahun	3	5,45	
6	> 55 Tahun	4	7,27	
	Total	55	100	

Sumber data : Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, 2009

Data-data dalam tabel diatas memberi gambaran bahwa sebagian besar responden yaitu 18 orang (32,72 %) berumur antara 36 – 40 tahun, diikuti oleh responden sebanyak 12 Orang (21,81 %) berumur antara 25 – 30 tahun, selanjutnya responden sebanyak 10 orang (18,18 %) berumur 31 – 35 tahun, diikuti oleh responden 8 orang (14,54 %) berumur antara 41 –

45 tahun, diikuti oleh responden 4 orang (7,27 %) berumur > 55 tahun sedangkan prosentase terendah terdapat pada responden dengan umur 46 – 50 tahun yang berjumlah 3 orang (5,45 %)

3) Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Responden yang diteliti mempunyai tingkat pendidikan yang bervariasi seperti terlihat dalam tabel dibawah ini :

TABEL 8 : Jumlah Responden Aparatur Pemerintah Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	(%)	Ket.
1	SLTA/Sederajat	27	49,09	N=55
2	Sarjana (S1)	26	47,27	
3	S2	2	3,63	
	Total	55	100	

Sumber data : Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, 2009

Data-data dalam tabel tersebut diatas memberi gambaran bahwa terdapat responden 27 orang (49,09 %) mempunyai tingkat pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), di ikuti oleh responden dengan tingkat pendidikan Strata Satu (S1) yaitu sebanyak 26 orang (47,27 %), selanjutnya responden dengan tingkat pendidikan magister (S2) adalah sebanyak 2 orang (3,63 %).

4) Karakteristik Responden Menurut Pangkat /golongan

Data hasil penelitian lapangan yang berhasil dikumpulkan dari sejumlah responden, berikut ini akan diuraikan jenis kepangkatan/golongan responden, yang dapat terlihat dalam tabel berikut :

TABEL 9 : Jumlah Responden Aparatur Pemerintah Menurut Kepangkatan/Golongan

No.	Kepangkatan/Golongan	Frekuensi	(%)	Ket.
1	Pengatur / Gol. II	26	47,27	N=55
2	Penata / Gol. III	25	45,54	
3	Pembina / Gol. IV	4	7,27	
	Total	55	100	

Sumber data : Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, 2009

Data-data dalam tabel tersebut diatas memberi gambaran bahwa terdapat responden sebanyak 26 orang (47,27 %) memiliki pangkat pengatur golongan II (dua), diikuti oleh responden yang memiliki pangkat penata golongan III (tiga), sebanyak 25 orang (45,54 %) dan Pangkat Pembina Golongan IV (empat) sebanyak 4 orang (7,27 %)

5) Karakteristik Responden Menurut Kepangkatan/Golongan

Gambaran karakteristik responden menurut kepangkatan/golongan dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 10 : Jumlah Responden Aparatur Pemerintah Menurut Jabatan

No.	Jabatan	Frekuensi	(%)	Ket.
1	Asisten	1	1,82	N=55
2	Kepala Bagian	4	7,27	
3	Sub Bagian	8	14,54	
4	Staf	42	76,36	
	Total	55	100	

Sumber data : Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, 2009

Data-data dalam tabel tersebut diatas memberi gambaran bahwa terdapat responden sebanyak 1 orang (1,82 %) memiliki jabatan Asisten, selanjutnya oleh responden yang memiliki jabatan Kepala Bagian sebanyak 4 orang (7,27 %) diikuti oleh responden yang memiliki jabatan

Kepala Sub Bagian sebanyak 8 orang (14,54 %) dan Jabatan Staf sebanyak 42 orang (76,36 %)

b. Unsur Masyarakat

1) Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan data-data hasil penelitian lapangan yang berhasil dikumpulkan dari sejumlah responden, berikut ini akan diuraikan jumlah responden laki-laki dan jumlah responden perempuan yang dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 11 : Jumlah Responden Unsur Masyarakat Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)	Ket.
1.	Laki – Laki	12	60,00	N = 20
2.	Perempuan	8	40,00	
	Total	20	100	

Sumber data : *Hasil penelitian lapangan, 2009*

Data-data dalam tabel terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 12 orang (60,00 %) ternyata lebih banyak dari responden perempuan yang hanya sebanyak 8 orang (40,00 %)

2) Karakteristik Responden Menurut Umur

Berdasarkan data-data hasil penelitian lapangan yang berhasil dikumpulkan dari sejumlah responden, berikut ini akan diuraikan variasi umur responden. Yang secara terinci terlihat dalam tabel sebagai berikut :

TABEL 12 : Jumlah Responden Unsur Masyarakat Menurut Kelompok Umur

No.	Kelompok Umur	Frekuensi	(%)	Ket.
1	22 – 25 Tahun	6	30,00	N = 20
2	26 – 30 Tahun	3	15,00	
3	31 – 35 Tahun	2	10,00	
4	36 – 40 Tahun	5	25,00	
5	41 – 45 Tahun	3	15,00	
6	> 66 Tahun	1	5,00	
Total		20	100	

Sumber data : Hasil penelitian lapangan

Data-data dalam tabel diatas memberi gambaran bahwa sebagian besar responden yaitu 6 orang (30,00 %) berumur antara 22 – 25 tahun, diikuti oleh responden sebanyak 5 Orang (25,00 %) berumur antara 36 – 45 tahun, selanjutnya responden sebanyak 3 orang (15,00 %) berumur 26 – 30 tahun dan berumur 41 – 45 tahun, diikuti oleh responden 2 orang (10,00 %) berumur antara 31 – 35 tahun sedangkan prosentase terendah terdapat pada responden dengan umur > 66 tahun yang berjumlah 1 orang (5,00 %)

3) Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Responden yang diteliti mempunyai tingkat pendidikan yang bervariasi seperti terlihat dalam tabel dibawah ini :

TABEL 13 : Jumlah Responden Unsur Masyarakat Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	(%)	Ket.
1	SLTA/Sederajat	9	45,00	N = 20

2	Sarjana (S1)	8	40,00	
3	S2	3	15,00	
	Total	20	100	

Sumber data : Hasil penelitian lapangan

Data-data dalam tabel tersebut diatas memberi gambaran bahwa terdapat responden 9 orang (45,00 %) mempunyai tingkat pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), di ikuti oleh responden dengan tingkat pendidikan Strata Satu (S1) yaitu sebanyak 8 orang (40,00 %), selanjutnya responden dengan tingkat pendidikan magister (S2) adalah sebanyak 3 orang (15.00 %).

4) Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Gambaran karakteristik responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 14 : Jumlah Responden Unsur Masyarakat Menurut Kepangkatan/Golongan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	(%)	Ket.
1	Dosen	9	45,00	N = 20
2	Wirasuasta	6	30,00	
3	Mahasiswa	4	20,00	
4	Wartawan	1	5,00	
	Total	55	100	

Sumber data : Hasil penelitian lapangan

Data-data dalam tabel tersebut diatas memberi gambaran bahwa terdapat responden 9 orang (45,00 %) mempunyai pekerjaan dosen, di ikuti oleh responden yang mempunyai pekerjaan wisuasta yaitu sebanyak 6 orang (30,00 %), selanjutnya pekerjaan selaku mahasiswa yaitu

sebanyak 4 orang (20,00) dan jenis pekerjaan selaku wartawan sebanyak 1 orang (5,00 %).

B. Analisa Data

Analisa data dari hasil penelitian lapangan dengan menggunakan rumus *statistic korelasi product moment*, maka berikut ini akan dikemukakan pedoman analisis, yaitu bagi responden yang memilih jawaban "a" di beri bobot nilai **3 (tiga)**, dan responden yang memilih jawaban "b" di beri bobot nilai **2 (dua)**, sedangkan bagi responden yang memilih jawaban "c" di beri bobot nilai **1 (satu)**

Data yang berhasil diperoleh dengan menggunakan intrumen penelitian seperti yang disebutkan pada bagian terdahulu, kemudian dianalisis untuk menguji daya keberlakuan terhadap hipotesis yang diajukan. Akan tetapi perlu lebih dahulu diketahui beberapa langkah-langkah penggunaan rumus ini. Adapun langkah-langkah dalam penggunaan rumus *korelasi Product Moment* tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mendefenisikan secara operasional konsep yang diukur
2. Melakukan uji coba skala pengukuran tersebut pada sejumlah responden
3. Mempersiapkan tabel tabulasi terhadap jawaban responden
4. Menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan berdasarkan skala totalnya dengan menggunakan rumus yang formulasinya sebagaimana terlihat pada bab III terdahulu.

Sedangkan untuk mengetahui tinggi rendahnya tingkat hubungan antara kedua variabel pokok setelah dianalisis, dapat dipakai ukuran sebagai berikut :

- a $0,00 - 0,199$ = Korelasi yang sangat rendah sekali
- b $0,20 - 0,399$ = Korelasi yang rendah
- c $0,40 - 0,599$ = Korelasi sedang
- d $0,60 - 0,799$ = Korelasi yang kuat
- e $0,80 - 1,000$ = Korelasi yang sangat kuat (Sugiono, 2006: 149)

C. Pembahasan

Berdasarkan gambaran penggunaan rumus diatas berikut ini penulis uraikan gambaran teoritisnya masing-masing variabel dan diikuti dengan penyampaian data hasil penelitian yang diuraikan dalam tabel masing-masing variabel. Adapun gambaran teoritis dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Varibel X (Profesionalisme Sumber Daya Aparatur)

Varibel ini diukur dengan menggunakan 5 (lima) Indikator. Indikator-Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel (X) tersebut adalah sebagai berikut :

- a Kecakapan Aparatur
- b Kompetensi Aparatur
- c Responsibilitas Aparatur
- d Loyalitas Aparatur
- e Akuntabilitas Aparatur

Setelah diperoleh jawaban responden atas sejumlah pertanyaan yang dirumuskan berdasarkan indikator yang ada dalam variabel X, berikut ini akan disampaikan gambaran jawaban responden terhadap Variabel Bebas atau Varibel (X) yang dapat dilihat pada tabel tabulasi jawaban sebagai berikut :

TABEL 15 : Jawaban responden tentang fropesionalisme sumber daya aparatur.

N0	Distribusi pertanyaan dan Jawaban	Jumlah		Ket
		F	%	
1	<i>Kecakapan Aparatur :</i> - Menurut Bapak/Ibu, apakah pendidikan dan ketrampilan yang telah pernah dilaksanakan atau diikuti oleh setiap aparatur dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya khususnya dalam peningkatan perilaku, sikap, kecakapan di bidang kepemimpinan, pengawasan, dan teknik operasional sehingga tercipta pelayanan yang lebih profesional ? <i>a Dapat mempengaruhi</i> <i>b Kurang dapat mempengaruhi</i> <i>c Tidak dapat mempengaruhi</i>	57 17 1	76,00 22,67 1,34	N=75
2	<i>Kompetensi Aparatur :</i> - Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap aparatur di dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, apakah sudah memiliki kompetensi didalam mendukung tercapainya tujuan organisasi, dan siap menerima konsekwensi dari setiap tindakan yang dilakukan ?. <i>a. Memiliki kompetensi dan siap menerima konsekwensi</i> <i>b. Kurang memiliki kompetensi dan kurang siap menerima konsekwensi</i> <i>c. Tidak memiliki kompetensi dan tidak siap menerima konsekwensi</i>	52 22 1	69,34 29,34 1,34	

3	<i>Responsibilitas Aparatur :</i> - Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap aparatur didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mampu memberikan respon positif terhadap setiap kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan yang lebih mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan ? <i>a. Mampu memberikan respon positif</i> <i>b. Kurang mampu memberikan respon positif</i> <i>c. Tidak mampu memberikan respon positif</i>	57 18 -	76,00 24,00 -	
4	<i>Loyalitas Aparatur :</i> - Menurut Bapak/Ibu apakah setiap aparatur bersikap loyal terhadap konstitusi, pimpinan, pekerjaan, bawahan dan rekan kerja di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya ? <i>a. Bersikap loyal</i> <i>b. Kurang bersikap loyal</i> <i>c. Tidak bersikap loyal</i>	54 17 4	72,00 22,67 5,34	
5	<i>Akuntabilitas Aparatur :</i> - Menurut Bapak/Ibu apakah setiap aparatur di dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya mampu memberikan pertanggung jawabnya mampu memberikan pertanggung jawabnya atau menjawab tentang kinerja yang dilaksanakan selama bertugas, baik terhadap institusi maupun kepada masyarakat ? <i>a. Mampu memberikan</i> <i>b. Kurang mampu memberikan</i> <i>c. Tidak mampu memberikan</i>	52 22 1	69,34 29,34 1,34	

Sumber data : *Data primer lapangan 2009*

Berdasarkan tabel tabulasi jawaban tersebut diatas, terlihat bahwa jawaban responden terhadap indikator *kecakapan aparatur*, ternyata sebanyak 57 orang (76,00 %) menyatakan dapat berpengaruh, sebanyak 17 orang (22,67 %) menyatakan kurang dapat berpengaruh dan sebanyak 1 orang (1,34 %) menyatakan tidak dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab aparatur.

Selanjutnya terhadap indikator *kompetensi aparatur*, sebanyak 52 orang (69,34 %) menyatakan memiliki nilai kompetensi dan siap menerima konsekwensi, sebanyak 22 orang (29,34 %) menyatakan kurang memiliki kompetensi dan kurang siap menerima konsekwensi dan sebanyak 1 orang (1,34 %) menyatakan tidak memiliki kompetensi dan tidak siap menerima konsekwensi.

Sedangkan untuk indikator *responsibilitas aparatur*, sebanyak 57 orang (76,00 %) menyatakan mampu memberikan respon positif, sebanyak 18 orang (24,00 %) menyatakan kurang mampu memberikan respon positif dan tidak ada yang menyatakan tidak mampu memberikan respon positif terhadap setiap kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan dan lebih mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan.

Untuk indikator *loyalitas aparatur*, sebanyak 54 orang (72,00 %) menyatakan bersikap loyal, sebanyak 17 orang (22,67 %) menyatakan kurang bersikap loyal, dan sebanyak 4 orang (5,34 %) menyatakan tidak bersikap

loyal terhadap konstitusi, pimpinan, pekerja, bawahan, dan rekan kerja didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Sedangkan untuk indikator *akuntabilitas aparatur*, sebanyak 52 orang (69,34 %) menyatakan mampu mempertanggungjawabkan, sebanyak 22 orang (29,34 %) menyatakan kurang mampu mempertanggungjawabkan dan sebanyak 1 orang (1,34 %) menyatakan tidak mampu mempertanggungjawabkan tentang kinerja yang dilaksanakan selama bertugas baik terhadap institusi maupun terhadap masyarakat.

Bila jawaban dalam tabel diatas didistribusikan kedalam tabel skor maka jawaban masing-masing responden dapat diperoleh gambaran seperti terlihat pada tabel 6 berikut ini :

TABEL 16 : Skor Jawaban Responden dalam Variabel bebas atau Profesionalisme Sumber Daya Aparatur.

R	Variabel X					TOTAL
	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15

12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	2	3	3	14
25	2	2	3	3	2	12
26	2	2	2	2	2	10
27	3	3	2	2	2	12
28	3	3	3	3	3	15
29	2	2	2	2	2	10
30	3	3	2	3	1	12
31	3	3	2	3	3	14
32	1	3	3	2	3	12
33	3	3	3	2	3	14
34	2	2	2	2	2	10
35	3	3	3	3	3	15
36	3	2	3	3	3	14
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	2	3	14
41	3	2	3	3	2	13
42	3	2	3	3	2	13

43	3	2	3	2	3	13
44	3	3	2	3	3	14
45	3	3	3	3	3	15
46	2	2	2	1	2	9
47	2	3	2	1	3	11
48	2	2	3	3	2	12
49	2	2	2	3	2	11
50	3	2	3	3	3	14
51	3	3	3	3	3	15
52	3	2	2	3	2	12
53	3	3	3	3	2	14
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	2	3	14
56	3	3	3	3	3	15
57	2	3	3	2	3	13
58	3	2	3	3	2	13
59	3	2	3	2	3	13
60	2	3	2	3	2	12
61	3	2	3	3	2	13
62	2	2	3	3	2	12
63	2	3	2	3	2	12
64	3	2	3	2	3	13
65	3	3	3	3	3	15
66	3	2	3	1	3	12
67	3	3	3	3	3	15
68	3	3	3	3	3	15
69	2	2	3	2	2	11
70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	2	2	2	12
72	2	1	2	2	2	9
73	2	2	2	2	2	10

74	2	2	3	1	2	10
75	2	3	2	2	3	12
	Total					1015

2. Variabel Y (Peningkatan Pelayanan Publik)

Varibel ini diukur dengan menggunakan 5 (lima) Indikator. Indikator-Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel (Y) tersebut adalah sebagai berikut :

- a Memiliki standar pelayanan
- b Pelayanan yang berkeadilan
- c Ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan
- d Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit
- e Hasil kerja yang memuaskan

Setelah diperoleh jawaban responden atas sejumlah pertanyaan yang dirumuskan berdasarkan indikator yang ada dalam variabel Y, berikut ini akan disampaikan gambaran jawaban responden terhadap Variabel Terikat atau Varibel (Y) yang dapat dilihat pada tabel tabulasi jawaban sebagai berikut :

TABEL 17 : Jawaban responden tentang Peningkatan Pelayanan Publik

N0	Distribusi pertanyaan dan Jawaban	Jumlah		Ket
		F	%	
1	<i>Memiliki Standar Pelayanan :</i> - Menurut Bapak/Ibu apakah standar pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah telah mampu diimplementasikan dengan baik oleh setiap aparatur ?. <i>a. Mampu diimplementasikan</i>	51	68,00	

	<i>b. Kurang mampu diimplemtasikan</i> <i>c. Tidak mampu diimplemtasikan</i>	24 -	32,00 -	N=75
2	<i>Pelayanan yang berkeadilan :</i> - Menurut bapak/ibu, apakah setiap aparaturnya mampu memberikan rasa adil dalam setiap kegiatan pelayanan ? <i>a. Mampu memberikan</i> <i>b. Kurang mampu memberikan</i> <i>c. Tidak mampu memberikan</i>	48 25 2	64,00 33,34 2,67	
3	<i>Ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan :</i> - Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap jenis pelayanan mampu dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan apakah setiap jenis pelayanan memiliki standar waktu yang jelas ? <i>a. Mampu dilaksanakan dan memiliki standar waktu</i> <i>b. Kurang mampu dilaksanakan dan tidak memiliki standar waktu</i> <i>c. Tidak mampu dilaksanakan dan tidak memiliki standar waktu</i>	41 32 2	54,67 42,67 2,67	
4	<i>Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit :</i> - Menurut Bapak/ibu, apakah didalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilaksanakan secara cepat dan tidak berbelit-belit ? <i>a. Dapat dilaksanakan secara cepat dan tidak berbelit-belit</i> <i>b. Kurang dapat dilaksanakan secara cepat dan kurang berbelit-belit</i> <i>c. Tidak dapat dilaksanakan dan berbelit-belit</i>	50 20 5	66,67 26,67 6,67	
5	<i>Hasil Kerja Yang Memuaskan</i> - Menurut Bapak/Ibu, apakah aparaturnya didalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilaksanakan cepat dan tidak berbelit-belit ? <i>a. Mampu memberikan kepuasan</i> <i>b. Kurang mampu memberikan kepuasan</i>	49 23	65,34 30,67	

	c. <i>Tidak mampu memberikan kepuasan</i>	3	4,00	
--	---	---	------	--

Sumber data : Olahan data primer dari responden aparatur pemerintah, 2009

Berdasarkan tabel tabulasi jawaban tersebut diatas, terlihat bahwa jawaban responden terhadap indikator memiliki standar pelayanan, ternyata sebanyak 51 orang (68,00 %) menyatakan diimplemtasikan, dan sebanyak 24 orang (32,00 %) menyatakan kurang mampu diimplemtasikan dan tidak ada responden yang memilih tidak dapat dimplemtasikan (0 %).

Selanjutnya terhadap indikator *Pelayanan yang berkeadilan*, sebanyak 48 orang (64,00 %) menyatakan mampu memberikan pelayanan yang berkeadilan, sebanyak 25 orang (33,34 %) menyatakan kurang mampu memberikan dan sebanyak 2 orang (2,67 %) menyatakan tidak mampu memberikan keadilan terhadap pelayanan.

Sedangkan untuk indikator *ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan*, sebanyak 41 orang (54,67 %) menyatakan mampu dilaksanakan dan memiliki standar waktu, sebanyak 32 orang (42,67 %) menyatakan kurang mampu dilaksanakan dan tidak memiliki standar pelayanan dan sebanyak 2 orang (2,67 %) menyatakan tidak mampu dilaksanakan dan tidak memiliki standar waktu pelayanan.

Untuk indikator *pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit*, sebanyak 50 orang (66,67 %) menyatakan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tidak berbelit-belit, sebanyak 20 orang (26,67 %) menyatatkan kurang

dapat dilaksanakan dan kurang berbelit-belit, dan sebanyak 5 orang (6,67 %) menyatakan tidak dapat dilaksanakan dan berbelit-belit.

Sedangkan untuk indikator *hasil kerja yang memuaskan*, sebanyak 49 orang (65,34 %) menyatakan mampu memberikan hasil kerja yang memuaskan, sebanyak 23 orang (30,67 %) menyatakan kurang mampu memberikan hasil kerja yang memuaskan dan sebanyak 3 orang (4,00 %) menyatakan tidak dapat memberikan hasil kerja yang memuaskan baik terhadap institusi maupun kepada masyarakat.

Bila jawaban dalam tabel diatas didistribusikan ke dalam tabel skor maka jawaban masing-masing responden dapat diperoleh gambaran seperti terlihat pada tabel 8 berikut ini :

TABEL 18 : Skor Jawaban Responden dalam Variabel terikat (Y) Peningkatan Pelayanan Publik.

R	Variabel Y					TOTAL
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15

13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	3	15
24	2	2	3	2	2	11
25	3	2	3	2	1	11
26	2	2	2	2	2	10
27	2	2	3	2	3	12
28	2	3	2	3	2	12
29	2	2	2	1	2	9
30	2	1	2	1	2	8
31	3	2	2	2	2	11
32	2	2	3	3	3	13
33	2	2	2	2	2	10
34	3	2	2	1	1	9
35	3	3	3	3	3	15
36	2	2	3	2	2	11
37	3	3	3	3	3	15
38	3	2	3	3	2	13
39	2	3	3	3	3	14
40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	2	3	3	14
42	3	3	3	2	3	14
43	2	2	3	3	2	12

44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15
46	3	2	2	3	3	13
47	2	3	2	3	2	12
48	3	2	2	3	3	13
49	3	2	2	2	2	11
50	3	3	2	3	3	14
51	3	3	3	3	3	15
52	2	3	2	2	2	11
53	2	2	2	3	3	12
54	3	3	2	3	3	14
55	2	2	2	3	2	11
56	3	3	3	3	3	15
57	3	2	2	3	2	12
58	2	3	2	2	2	11
59	2	3	2	3	2	12
60	3	3	2	2	3	13
61	3	2	2	3	2	12
62	3	3	1	2	3	12
63	2	3	2	3	3	13
64	2	3	2	1	2	10
65	2	3	2	3	3	13
66	3	2	1	2	3	11
67	3	3	3	3	3	15
68	3	3	2	2	3	13
69	2	1	2	2	2	9
70	3	3	3	3	3	15
71	2	2	2	2	2	10
72	2	2	2	2	2	10
73	3	2	2	2	1	10
74	2	2	2	2	2	10

75	3	3	2	1	3	12
	Total					978

Sumber data : Olahan data primer dari responden masyarakat, 2009

Berdasarkan data-data yang diperoleh dilapangan setelah didistribusikan kedalam tabel-tabel sebelumnya maka untuk menganalisis data Variabel bebas (X) dan Varibale terikat (Y) maka berikut ini akan dijabarkan data-data tersebut ke dalam *Tabel Korelasi Product Moment* sebagai berikut :

TABEL 19. : Koefisien Korelasi Product Moment

N	X	Y	Y^2	Y^2	XY
1	15	15	225	225	225
2	15	15	225	225	225
3	15	15	225	225	225
4	15	15	225	225	225
5	15	15	225	225	225
6	15	15	225	225	225
7	15	15	225	225	225
8	15	15	225	225	225
9	15	15	225	225	225
10	15	15	225	225	225
11	15	15	225	225	225
12	15	15	225	225	225
13	15	15	225	225	225

14	15	15	225	225	225
15	15	15	225	225	225
16	15	15	225	225	225
17	15	15	225	225	225
18	15	15	225	225	225
19	15	15	225	225	225
20	15	15	225	225	225
21	15	15	225	225	225
22	15	15	225	225	225
23	15	15	225	225	225
24	14	11	196	121	154
25	12	11	144	121	132
26	10	10	100	100	100
27	12	12	144	144	144
28	15	12	225	144	180
29	10	9	100	81	90
30	12	8	144	64	96
31	14	11	196	121	154
32	12	13	144	169	156
33	14	10	196	100	140
34	10	9	100	81	90
35	15	15	225	225	225
36	14	11	196	121	154
37	15	15	225	225	225
38	15	13	225	169	195
39	15	14	225	196	210
40	14	15	196	225	210
41	13	14	169	196	182
42	13	14	169	196	182
43	13	12	169	144	156
44	14	15	196	225	210

45	15	15	225	225	225
46	9	13	81	169	117
47	11	12	121	144	132
48	12	13	144	169	156
49	11	11	121	121	121
50	14	14	196	196	196
51	15	15	225	225	225
52	12	11	144	121	132
53	14	12	196	144	168
54	15	14	225	196	216
55	14	11	196	121	154
56	15	15	225	225	225
57	13	12	169	144	156
58	13	11	169	121	143
59	13	12	169	144	156
60	12	13	144	169	156
61	13	12	169	144	156
62	12	12	144	144	144
63	12	13	144	169	156
64	13	10	169	100	130
65	15	13	225	169	195
66	12	11	144	121	132
67	15	15	225	225	225
68	15	13	225	169	195
69	11	9	121	81	99
70	15	15	225	225	125
71	12	10	149	100	120
72	9	10	81	100	90
73	10	10	100	100	100
74	10	10	100	100	100
75	12	12	144	144	144

Σ	1015	978	13.974	13.068	13.443
----------	------	-----	--------	--------	--------

Sumber data : Olahan data primer

Berdasarkan Nilai pada tabel kerja tersebut diatas, maka hubungan/korelasi antara Variabel (X) dan Variabel (Y) dapat dihitung dengan menggunakan *Statistik Korelasi Product Moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{75 \times 13.443 - (1015)(978)}{\sqrt{[75 \times 13.974 - (1015)^2][75 \times 13.068 - (978)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{1.008.225 - 992.670}{\sqrt{[1.048.050 - 1.030.225][980.100 - 956.484]}}$$

$$r_{xy} = \frac{15.555}{\sqrt{[17.825][23.616]}}$$

$$r_{xy} = \frac{15.555}{\sqrt{420.955.200}}$$

$$r_{xy} = \frac{15.555}{20.517}$$

$$r_{xy} = 0,758$$

Sesuai dengan perhitungan tersebut diatas, ternyata perolehan nilai r korelasi sebesar 0,758 menunjukkan bahwa antara Variabel X (*Profesionalisme Sumber Daya Aparatur*) dengan Variabel Y (*Peningkatan Pelayanan Publik*) terdapat korelasi yang positif dan berada dalam kategori hubungan/korelasi yang kuat.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah variabel tersebut signifikan atau tidak, maka perlu dilakukan *Uji Signifikansi* dengan menggunakan rumus **t – test** pada taraf signifikasi 1 % (0,01) dengan asumsi ***bila t – test lebih besar atau sama dengan nilai t – tabel*** maka dapat dikatakan bahwa korelasi /hubungan yang ada signifikan atau sebaliknya ***bila t – tes lebih kecil atau sama dengan dari t – tabel***, maka hubungan antara kedua variabel tersebut tidak signifikan.

Pengujian untuk signifikan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan *Rumus t – test* sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$t = \frac{0,758\sqrt{75} - 2}{\sqrt{1 - (0,758)^2}}$$

$$t = \frac{0,758\sqrt{73}}{\sqrt{1 - 0,574564}}$$

$$t = \frac{0,758 \times 8,54}{\sqrt{0,425}}$$

$$t = \frac{0,758 \times 8,54}{\sqrt{0,425}}$$

$$t = \frac{6.473.32}{0,652}$$

$$t = 9,929$$

Sehubungan dengan perhitungan tersebut diatas, maka ternyata nilai t – test adalah 9,929. Hasil perhitungan tersebut dibandingkan dengan nilai **t – tabel** menunjukkan bahwa nilai **t – test** lebih besar dari **t – tabel** ($9,929 \geq 2,660$) pada tingkat kepercayaan 99 % atau tingkat signifikan 1 %. Ini berarti hubungan/korelasi yang terjadi antara variabel X (*Profesionalisme Sumber Daya Aparatur*) dengan Variabel Y (*Peningkatan pelayanan publik*) terdapat hubungan signifikan.

Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut pada tingkat kepercayaan 99 % atau signifikansi 1 %.

Dikatakan demikian karena hasil perhitungan korelasi *Product Moment* menunjukkan bahwa koefisien Korelasi (r) antara kedua variabel tersebut sebesar 0,758 pada kategori hubungan yang kuat, dan Uji Signifikasi menunjukkan bahwa t – test lebih besar atau sama dengan dari t – tabel ($9,929 \geq 2,660$) pada tingkat kepercayaan 99 % (signifikasi 0,01). Ini berarti bahwa apabila terjadi peningkatan sebesar (0,758) pada Variabel bebas (Profesionalisme Sumber Daya Aparatur) maka terjadi pula peningkatan yang sama pada Variabel terikat (Peningkatan pelayanan publik). Demikian pula bila terjadi penurunan sebesar (0,758) pada Variabel bebas (X) maka terjadi pada penurunan yang sama pada Variabel terikat (Y).

Peningkatan maupun penurunan yang terjadi pada kedua Variabel pokok tersebut (X & Y), bila variabel-variabel yang lain dianggap tetap (konstan) atau dengan kata lain tidak ada intervensi dari variabel lain.

Dengan demikian jelas bahwa Hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan ada hubungan antara Profesionalisme Sumber Daya Aparatur dengan Peningkatan Pelayanan Publik di Sekretariat Kota Tidore Kepulauan yang dijadikan sebagai jawaban sementara (Hipotesis) dalam penelitian ini teruji kebenarannya atau dapat diterima keberlakuannya. Sedangkan Hipotesis Nihil (H_o) yang menyatakan tidak ada hubungan antara Profesionalisme Sumber Daya Aparatur dengan Peningkatan Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, ditolak keberlakuannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

C. Kesimpulan

Setelah menguraikan secara luas hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan diatas, maka pada bagian ini penulis akan menggunakan kesimpulan tentang penulisan ini :

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap Variabel X (Profesionalisme Sumber Daya Aparatur) dan Varibel Y (Peningkatan Pelayanan Publik) dengan menggunakan perhitungan Korelasi Product Moment, ternyata perolehan nilai r korelasi sebesar 0,758. Ini menunjukkan bahwa antara Variabel X (Profesionalisme Sumber Daya Aparatur) dengan Varibel Y (Peningkatan Pelayanan Publik) terdapat korelasi yang positif dan berada dalam kategori hubungan/korelasi yang kuat.
2. Hasil uji signifikan antara kedua Varibel tersebut menunjukkan bahwa nilai t – test lebih besar dari nilai t – tabel ($9,929 \geq 2,660$) pada tingkat kepercayaan 99 % (signifikan 0,01). Ini berarti bahwa antara Variabel X (Proesionalisme Sumber Daya Aparatur) dengan Varibel Y (Peningkatan Pelayanan Publik) terdapat hubungan yang signifikan atau tidak, maka perlu dilakukan Uji Signifikan dengan menggunakan rumus t – test pada taraf signifikan 1 % (0,001) dengan asumsi bila nilai t – test lebih besar atau sama dengan nilai t–tabel maka dapat dikatakan bahwa

korelasi/hubungan yang ada Signifikan dan sebaliknya nilai t – test tabel, maka hubungan antara kedua Variabel tersebut tidak signifikan.

3. Oleh karena ada hubungan/korelasi yang signifikan antara Variabel X (Profesionalisme Sumber Daya Aparatur) dengan Variabel Y (Peningkatan Pelayanan Publik) maka Hipotesis yang dijadikan sebagai jawaban sementara dalam penelitian ini teruji kebenarannya atau dapat diterima keberlakuannya. Dengan kata lain semakin baik Profesionalisme Sumber Daya Aparatur maka peningkatan pelayanan publik akan semakin berkualitas sebaliknya bila profesionalisme sumber daya aparatur tidak baik akan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan.
4. Sehubungan dengan hal tersebut, kiranya tidak berlebihan bila ditegaskan bahwa setiap organisasi apapun bentuknya, swasta maupun pemerintah, besar ataupun kecil, termasuk halnya Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan akan baik pelayanan publik bilamana sumber daya aparatur yang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya memiliki *kecakapan, kompetensi, responsibilitas, loyalitas, dan akuntabilitas* sehingga tercipta Profesionalisme sumber daya aparatur di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan.

D. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian serta kesimpulan di atas maka dapat disarankan bahwa pemerintah Kota Tidore Kepulauan melalui Asisten dan Kepala – Kepala bagian :

1. Hendaklah mendorong bawahannya untuk senantiasa dapat responsive mengembangkan kemampuan dirinya maupun menjalin kerjasama yang harmonis dalam lingkungan kerjanya sehingga tugas dan tanggungjawab pelayanan publik dari masing-masing bagian yang ada dapat terlaksana dengan baik.
2. Disisi lain, upaya untuk mendorong kesetiaan pegawainya serta kepatuhan pegawai terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku hendaklah lebih ditingkatkan terutama ketaatan mereka terhadap ketentuan datang dan pulang kerja agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Disiplin harus terus menerus ditingkatkan oleh seluruh aparat maupun seluruh pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, baik itu disiplin waktu maupun dalam melaksanakan tugas pekerjaan, sehingga aktivitas pegawai dapat ditingkatkan, dengan demikian tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana.
4. Untuk maksud tersebut di atas maka perlu adanya keteladanan pemimpin atau atasan didalam mentaati seluruh peraturan yang berlaku dan norma-norma dalam menjalankan tugas pokok yang ada Kantor Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan Sehingga dapat menjadi contoh atau panutan bagi pegawainya.
5. Selanjutnya agar pelayanan dapat terselenggara lebih cepat dan tidak berbelit-belit maka mekanisme kerja serta pendidikan dan pelatihan ditingkat bawah khususnya yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik dapat diperbaiki dan dilaksanakan.

Lampiran 7

6. Dan yang lebih penting adalah Peraturan pemerintah tentang standar pelayanan yang menjadi pedoman pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan, karena menurut Asisten bidang pemerintahan yang disampaikan kepada penulis bahwa peraturan tersebut baru dalam penggodokan, kiranya dapat segera diselesaikan dan diimplemtasikan sebagai standar pelayanan yang berlaku di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan.

DAFTAR PERTANYAAN

(KUESIONER)

I. IDENTITAS RESPONDEN :

1. **N a m a** :
2. **Tempat/Tgl. Lahir** :
3. **Pekerjaan** :
4. **Jabatan/Pangkat** :
5. **Agama** :
6. **Alamat** :

II. DAFTAR PERTANYAAN :

A. Petunjuk Pengisian

- Pilihlah (lingkari) salah satu jawaban terhadap pertanyaan dibawah ini, yang dianggap paling objektif yang Bapak/Ibu lihat, alami, dan rasakan, terhadap keprofesionalan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan.

B. Pertanyaan ke Responden : tentang Profesionalisme Sumber Daya Aparatur (Variabel bebas atau Variabel X).

1. *Kecakapan Aparatur*

- Menurut Bapak/Ibu, apakah pendidikan dan keterampilan yang telah yang telah pernah dilaksanakan atau diikuti oleh setiap aparatur dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya khususnya dalam peningkatan perilaku, sikap, kecakapan di bidang kepemimpinan, pengawasan, dan teknis operasional sehingga tercipta pelayanan yang lebih Profesional ?
 - a. *Dapat berpengaruh*
 - b. *Kurang dapat berpengaruh*
 - c. *Tidak dapat berpengaruh*

2. *Kompetensi Aparatur*

- Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap aparatur di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sudah memiliki kompetensi didalam mendukung tercapainya tujuan organisasi, dan siap menerima konsekwensi dari setiap tindakan yang dilakukan ?
 - a. *Memiliki nilai kompetensi dan siap menerima konsekwensi*
 - b. *Kurang memiliki kompetensi dan kurang siap menerima konsekwensi*
 - c. *Tidak memiliki kompotensi dan tidak siap menrima konsekwensi*

3. *Responsibilitas Aparatur*

- Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap aparatur didalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya mampu meberikan respon positif terhadap setiap kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan dan lebih mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan ?
 - a. *Mampu memberikan respon positif*
 - b. *Kurang mampu memberikan respon positif*
 - c. *Tidak mampu memberikan respon positif*

4. *Loyalitas Aparatur*

- Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap aparatur bersikap loyal terhadap konstitusi, pimpinan, pekerjaan, bawahan, dan rekan kerja didalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya ?.
 - a. *Bersikap loyal*
 - b. *Kurang bersikap loyal*
 - c. *Tidak bersikap loyal*

5. *Akuntabilitas Aparatur*

- Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap aparatur didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mampu memberikan pertanggung jawaban atau menjawab tentang kinerja yang dilaksanakan selama bertugas, baik terhadap institusi maupun kepada masyarakat ?.

- a. *Mampu mempertanggungjawabkan*
- b. *Kurang mampu mempertanggungjawabkan*
- c. *Tidak mampu mempertanggungjawabkan*

B. Pertanyaan ke Responden : tentang Peningkatan Pelayanan Publik (Variabel Terikat atau Variabel Y)

1. *Memiliki Standar Pelayanan*

- Apakah standar pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah telah mampu diimplementasikan dengan baik oleh setiap aparatur ?.
- a. *Mampu diimplementasikan*
- b. *Kurang Mampu diimplementasikan*
- c. *Tidak mampu diimplementasikan*

2. *Pelayanan yang berkeadilan*

- Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap aparatur mampu memberikan rasa adil dalam setiap kegiatan pelayanan ?
- a. *Mampu memberikan*
- b. *Kurang mampu memberikan*
- c. *Tidak mampu memberikan*

3. *Ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan*

- Menurut Bapak/Ibu, apakah setiap jenis pelayanan mampu dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan apakah setiap jenis pelayanan memiliki standar waktu yang jelas ?.
- a. *Mampu dilaksanakan dan memiliki standar waktu*
- b. *Kurang mampu dilaksanakan dan tidak memiliki standar waktu*
- c. *Tidak mampu dilaksanakan dan tidak memiliki standar waktu*

4. *Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit*

- Menurut Bapak/Ibu, apakah aparaturnya didalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilaksanakan secara cepat dan tidak berbelit-belit ?
 1. *Dapat dilaksanakan dengan cepat dan tidak berbelit-belit*
 2. *Kurang dapat dilaksanakan dan kurang berbelit-belit*
 3. *Tidak dapat dilaksanakan dan berbelit-belit*

5. Hasil kerja yang memuaskan

- Menurut Bapak/Ibu, apakah didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab setiap aparaturnya mampu memberikan hasil kerja yang memuaskan baik kepada institusi lebih-lebih terhadap masyarakat ?
 1. *Mampu memberikan kepuasan*
 2. *Kurang mampu memberikan kepuasan*
 3. *Tidak mampu memberikan kepuasan*

Tidore, 9 Nopember 2009

Informan (Responden)

.....

Catatan : *Identitas responden akan menjadi
Rahasia peneliti.*

**DAFTAR PERTANYAAN
(KUESIONER)**

T E S I S
PENGARUH PROFESIONALISME SUMBER DAYA
APARATUR TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK
(Suatu Tinjauan Analisis Pelayanan di Sekretariat Daerah)
Kota Tidore Kepulauan

*Ditujukan kepada :
Responden Aparatur Daerah dan Unsur Masyarakat*

Oleh :
Drs. ABDUL WAHID KAMMA
NPM : 12 105 63101 08 010

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALUKU UTARA
2009**

PROPOSAL PENELITIAN

PENGARUH PROFESIONALISME SUMBER DAYA APARATUR TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

(Suatu Tinjauan Analisis Pelayanan di Kantor Sekretariat Kota Tidore Kepulauan)

Drs. ABDUL WAHID KAMMA

NPM : 12 105 63101 08 010

**Proposal Tesis ditulis untuk memenuhi persyaratan
untuk mengikuti Seminar Proposal Tesis Program Studi
Ilmu Administrasi Publik**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALUKU UTARA
2009**

Unsur Masyarakat : Diambil dari unsur mahasiswa yang ada di salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Tidore Kepulauan yakni Universitas Nuku, dimana penulis bekerja. Unsur mahasiswa didalamnya akan terwakilkan dari unsur masyarakat dari lima (5) kecamatan yang ada di Kota Tidore Kepulauan yakni Kecamatan Tidore, Kecamatan Tidore Selatan, Kecamatan Tidore Utara, Kecamatan Oba Utara, Kecamatan Oba Tengah dan Kecamatan Oba Selatan sejumlah = 215 orang.

TABEL 2 : Data Populasi Unsur Masyarakat yang diwakili oleh mahasiswa Universitas Nuku Kota Tidore Kepulauan

NO.	Jumlah Populasi	JUMLAH
1	Kecamatan Tidore	75
2	Kec. Tidore Selatan	25
3	Kec. Tidore Utara	53
4	Kec. Tidore Timur	35
5	Kec. Oba Utara	23
6	Kec. Oba Tengah	43

7	Kec. Oba Selatan	15
JUMLAH		215

Untuk mewujudkan hal tersebut diatas, maka diperlukan untuk pengembangan aparatur yang berwibawa dan profesional yang meliputi:

1. Pengembangan social (*social development*) yaitu untuk meningkatkan berbagai keahlian dan keterampilan dalam membina hubungan antar pribadi. Proses administrative membutuhkan keterampilan dalam membina hubungan baik dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan, sehingga interaksi social dalam organisasi dapat berjalan dengan baik.
2. Pengembangan emosional (*emotional development*), untuk membina kesadaran diri yang lebih besar dan ketangguhan emosi. Syarat seorang pejabat yang baik adalah yang mengontrol emosinya sehingga setiap persoalan dalam organisasi dapat dipecahkan dengan cara rasional.
3. Pengembangan intelektual (*intellectual development*), untuk memajukan pengetahuan, kearifan dan berbagai keterampilan praktis. Para adminiatur organisasi public dituntut memiliki pengetahuan yang menunjang pemahamannya mengenai persoalan-persoalan public serta membuat keputusan-keputusan yang tepat.
4. Pengembangan watak (*character development*), merupakan upaya untuk menyempurnakan perilaku manusia sehingga senantiasa sejalan dengan moral dan nilai-nilai etika. Kesadaran mengenai norma-norma etis juga merupakan bagian dari pengembangan watak.

5. Pengembangan spiritual (*spiritual development*) yaitu usaha memupuk kesadaran yang lebih besar terhadap makna kehidupan dan makna kemanusiaan. Pengembangan spiritual juga merupakan sarana untuk membentuk kepribadian yang tangguh.

Upaya pengembangan atau peningkatan profesionalisme sumber daya aparatur sebagaimana disebutkan diatas dapat ditempuh melalui 5 (lima) strategi berikut :

Strategi pertama yang diperlukan adalah meng-*update* analisis pekerjaan yang telah ada. Jabatan dan pekerjaan yang melekat didalamnya perlu dianalisis kembali mengenai bobot dan ruang lingkupnya sehingga mampu memenuhi tuntutan pelayanan publik yang semakin berkembang sekaligus memenuhi tuntutan *professional* sebagai administrasi public cakupan, *job analysis* ini adalah *job description* (uraian jabatan) dan *job specification* (kualifikasi jabatan). Sebagai konsekuensi perubahan uraian jabatan dan tuntutan jaman yang berkembang maka kualifikasi jabatan menuntut *updating* pula. Jabatan yang semula menuntut persyaratan tertentu bagi orang-orang yang menjabatnya kini bisa jadi menuntut persyaratan yang lebih tinggi atau *merit system*.

Strategi kedua adalah pengembangan *quality of work life* (QWL) atau dapat diterjemahkan dengan kualitas kehidupan kerja. Strategi ini secara khusus dapat menjadi strategi utama jika kendala-kendala yang dihadapi seperti kondisi kerja yang rendah, komunikasi yang kurang efektif serta diikuti dengan prestasi kerja yang rendah pula. *quality of work life* merupakan upaya

yang menggabungkan desain pekerjaan dengan lingkungan kerja sehingga dapat memaksimalkan kepuasan kerja, meningkatkan sikap kerja yang positif, serta mempertinggi produktivitas dan prestasi kerja.

Strategi ketiga adalah reformasi strategi pendidikan dan pelatihan. Ada empat jenis pendidikan dan pelatihan yaitu: pendidikan formal, pendidikan non formal, pendidikan structural/penjenjangan dan pendidikan teknis/fungsional. Pendidikan formal dapat dilakukan dengan pemberian tugas belajar atau izin belajar atau dengan mendorong para pegawai untuk mengikuti pendidikan formal secara mandiri. Namun tidak semua keikutsertaan dalam pendidikan formal dapat diberi pengakuan (seperti penyesuaian pangkat atau jabatan) sebab jika tidak akan membuat para pegawai hanya mengejar formalisme pendidikan. Pendidikan formal harus tetap didorong dengan memperhatikan kualitas pendidikan. pendidikan dan pelatihan teknis/fungsional dapat dilakukan sesuai dengan materi yang disusun oleh instansi terkait., yang selalu terjadi adalah pemerintah daerah atau instansi di daerah selalu menunggu penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah pusat atau kantor wilayah. Di masa mendatang bisa saja instansi daerah berinisiatif menyelenggarakan sendiri, dengan berkoordinasi pada badan-badan di alat yang ada atau perguruan tinggi, karena dengan pertimbangan efektif, efisien dan urgensi dan materi harus tetap diperhatikan.

Strategi keempat, adalah orientasi manajemen karir yang dapat dimaknai sebagai sarana pengembangan kemampuan pegawai, terutama dalam level pimpinan.

Manajemen karir ini bisa meliputi mutasi horizontal, vertikal maupun diagonal. Di kalangan perusahaan swasta pengembangan kemampuan sistem karir ini dilaksanakan melalui manajemen yang terorganisir secara matang sehingga seorang pegawai dapat menjadi kepala bagian jika ia telah menjabat kepala sub bagian dalam jabatan tersebut. Mutasi diagonal juga dapat dilakukan dalam kerangka tujuan yang sama. Manajemen karir yang transparan akan mampu memompa semangat berprestasi para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik serta pada saat yang sama belajar menguasai berbagai persoalan dan berbagai sudut pandang baik sudut motivasi, manajemen karir ini akan menciptakan tatanan baru secara berkesinambungan kepada pegawai serta mengurangi kemungkinan terjadinya kejenuhan dalam bekerja karena terlalu lama berada dalam suatu posisi yang sama.

Strategi kelima adalah dengan melakukan reorientasi penilaian prestasi kerja, hal ini biasa dilakukan hanya dengan memanfaatkan DP3 yang lebih banyak nuansa formalitasnya dari pada melakukan apa yang menjadi aktivitas penilaian prestasi kerja, yang lebih mengacu kepada pemberian umpan balik kepada pegawai tentang kinerjanya sehingga ia menyadari hasil yang telah dilakukannya serta kekurangan yang masih terjadi.

Dalam upaya untuk meningkatkan profesionalisme aparatur pemerintah daerah terhadap pelayanan publik pada birokrasi garis depan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Mereposisi visi dan misi birokrasi publik, dan memberikan pelayanan yang baik menuju pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
2. Mengembangkan pola perilaku pelayanan yang baik dengan mengembangkan diskresi administratif menjadi diskresi politis manajerial, dapat mempertanggung jawabkan perilakunya secara terbuka kepada masyarakat, memiliki standar moral dan etika yang tinggi, mengikutsertakan berbagai kelompok yang berbeda dalam pengambilan keputusan dan menjadikan birokrasi yang rasional kreatif, organisasi adaptif dan meritokratis.
3. mengembangkan manajemen mutu terpadu, yang meliputi adanya kepemimpinan dan dukungan yang tinggi dan pimpinan puncak organisasi, perlunya perencanaan strategis, memusatkan perhatian pada masyarakat, komitmen yang tinggi pada pentingnya pelatihan pegawai dan penghargaannya, pemberdayaan pegawai dan penringnya kerja kelompok, pengukuran dan analisis proses dan produksi/hasil dan adanya jaminan pada proses, produk dan pelayanan yang bermutu.

Selain daripada itu sebagai bahan perbandingan kode etikni negara maju. American Society for Public Administration dalam rangka tanggung jawab untuk mengembangkan semangat profesionalisme (*spirit of profesionalisme*), pada para anggotanya dan meningkatkan kesadaran publik sebagai ukuran baku moral (*moral standar*) dalam dinas pemerintahan menetapkan 9 asas sbb:

1. (*Service to the public beyond service to one self*). Pelayanan kepada masyarakat adalah diatas pelayanan terhadap diri sendiri.
2. (*The people are sovereign and those in public service are ultimately responsible to them*). Rakyat adalah berdaulat dan mereka dalam dinas pemerintahan akhirnya bertanggung jawab kepada rakyat.
3. (*Laws govern all action of the public service. When laws or regulation are ambiguous, leave discretion, or require change, we will seek to serve the best interests of the public*). Hukum mengatur semua tindakan dan dinas pemerintahan. Dalam hal berbagai hukum atau peraturan bermakna ganda memberikan peluang kebijaksanaan atau memerlukan perubahan. Kita (para anggota Society for Public Administration) akan berupaya untuk mengabdikan kepada kepentingan-kepentingan yang terbaik dari rakyat.
4. (*Efficient and effective management is basic to public administration. Subversion through misuse of influence, fraud, waste or abuse is intolerable. Employees who responsibly call attention to wrong doing will be encouraged*). Manajemen yang efektif dan efisien adalah pokok bagi administrasi pemerintahan. Subversi melalui penyalahgunaan pengaruh, penipuan, pemborosan atau salah pakai tidak dapat dibenarkan. Petugas-petugas yang secara bertanggung jawab menggugah perhatian terhadap perbuatan salah akan dianjurkan.
5. (*The merit system, equal opportunity and affirmative action principles will be supported, implemented, and promoted*). Sistem penilaian kecakapan,

kesempatan yang sama dan asas-asas tindakan yang afirmatif akan didukung, dijalankan dan dimajukan.

6. (*safeguarding the public trust is paramount. Conflict of interest, bribes, gifts, or favors which subordinate public position to private gains are unacceptable*). Perlindungan terhadap kepercayaan rakyat adalah yang paling penting. Berbagai pertentangan kepentingan, suapan, hadiah, atau pengistimewaan yang membawahkan jabatan public pada keuntungan-keuntungan pribadi tidak dapat diterima.
7. (*Service to the public creates demands for special sensitivity to the qualities of justice, courage, honesty, equity, competence and compassion*). Pelayanan kepada rakyat menciptakan tuntutan-tuntutan bagi kepekaan khusus pada ciri-ciri kualitas keadilan, ketabahan, kejujuran, kepantasan, kecakapan dan belas kasih.
8. (*conscience perform a critical role in choosing among courses of action. It takes into account the moral ambiguities of life and the necessity to examine value priorities: good and never justify immoral means*). Hati nurani menjalani suatu peranan yang penting dalam memilih diantara langkah-langkah tindakan dengan memperhitungkan berbagai makna segi moral kehidupan dan perlunya mengkaji berbagai prioritas nilai. Tujuan yang baik tidak pernah membenarkan cara yang tidak bermoral.
9. (*Public administration are not engaged merely in preventing wrong, but in pursuing right through timely and energetic execution of their responsibilities*). Para administrator Negara tidak semata-mata terlibat

dalam mencegah hal yang salah melainkan dalam mengusahakan hal yang sangat benar melalui pelaksanaan tanggung jawab mereka yang penuh semangat dan tepat waktu.

3. Kendala Peningkatan Profesionalisme Sumber daya Aparatur

- a. Rendahnya kemampuan aparatur pemerintah baik itu kemampuan pengetahuan, keahlian dan keterampilan.
- b. Rendahnya kemampuan keuangan daerah yang dialokasikan untuk peningkatan Profesionalisme Sumber Daya Aparatur (aspek finansial).
- c. Rendahnya tingkat kekritisasi dalam masyarakat dalam menjalankan social political control terhadap kinerja pegawai (aparatur), tidak jarang yang terjadi justru masyarakat mendukung atau terkesan membiarkan cara kerja dari aparatur.
- d. Rendahnya political will (kemauan politik) dan elite pemerintahan dalam meningkatkan profesionalisme bawahan.
- e. Suasana atau kondisi lingkungan internal maupun eksternal, seperti orientasi pelayanan (visi dan misi pelayanan), penciptaan aspek kelembagaan/institusional birokrasi yang masih lemah, budaya politik dan pemerintahan yang tidak demokratis.
- f. Mentalitas, moralitas dan etika aparatur pemerintahan yang masih rendah.

- g. Kendala yang bersifat sistemik, misalnya pola perekrutan aparatur yang masih menggunakan pola spoiled sistem, sehingga pola yang ada tidak mampu menghasilkan sumber daya aparatur yang berkualitas dan profesional. Berawal dari pola rekrutment aparatur yang tidak profesional maka selanjutnya dapat berimbas pada persoalan penempatan, pembagian tugas, pengembangan yang tidak profesional dan akibatnya adalah kinerja yang tidak profesional juga.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

B. Pembahasan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam rangka membenahi dan memperbaiki profesionalisme aparat/birokrasi dalam pelayanan publik dan administrasi adalah mekanisme seleksi kepemimpinan dalam aparatur supaya mereka mempunyai potensi kepemimpinan, pendidikan dan kepelatihan pegawai yang harus diperbaiki dan diperluas keilmuannya sehingga menjadi aparatur yang lebih tinggi mutu kerjanya dan mutu pengabdiaanya. Oleh sebab itu perlu diciptakan lingkungan sosial yang memungkinkan potensi-potensi yang tumbuh dan berkembang gugus proses belajar (*social learning cluster*). Hegel memvitirakan sebagai *mediating agent* antara kepentingan khusus dan kepentingan nasional, menjembatani *civil society* yang mencerminkan berbagai kepentingan khusus dan *the state* yang *general interest* dan kemudian menciptakan lingkungan yang kondusif, mengairahkan dan menjajikan tantangan menarik dan

memperbaiki sistem penggajian bagi pegawai sebagai alat untuk meningkatkan produktifitas aparatur.

Upaya peningkatan profesionalisme aparatur dengan dilakukan melalui berbagai upaya-upaya peningkatan kualitas kebijakan publik, peningkatan citra aparatur, dan peningkatan akuntabilitas publik. Berkaitan dengan tuntutan *good governance*, maka upaya untuk peningkatan profesionalisme aparatur diarahkan pada terciptanya aparatur yang *pertama* -menjunjung tinggi keinginan dan kehendak rakyat. *Kedua* - aparatur yang dapat melaksanakan fungsi pemerintah yang efisien dan efektif. Melalui perbaikan (reward); dengan gaji/upah kerja yang layak sehingga dapat menimbulkan kecintaan aparatur akan profesinya, sehingga mereka tidak bekerja secara part time, punishment; tetapi juga yang lebih dahulu dilakukan yakni melalui penyempurnaan kode etik profesionalisme aparatur, sehingga di satu sisi mereka memberikan gaji yang memadai namun juga akan diberikan sanksi yang lebih tegas jika mereka melanggar kode etik profesionalisme aparatur, *Capacity building*, agar aparatur dapat bekerja secara profesional, maka faktor-faktor yang paling penting juga adalah pengembangan kemampuan aparatur sesuai dengan tingkatan tugas, fungsi dan wewenang aparatur baik pada tataran pengambilan keputusan, implementasi maupun evaluasi kegiatan, perampingan birokrasi, pemerintahan yang kecil akan lebih mudah mengembangkan profesionalisme aparatur karena kejelasan fungsi dan tugasnya. Menanamkan semangat jiwa kewirausahaan dalam rangka efisiensi; walaupun organisasi publik bukanlah profit oriented, tetapi dalam rangka paling tidak mengurangi pemborosan yang sering dilakukan aparatur pemerintah dalam menjalankan pemerintah, maka paling tidak dalam diri aparatur harus ada semangat atau jiwa entrepreneurship.

B. Implikasi

C. Keterbatasan Penelitian

D. Saran

DAFTAR PUSTAKA

- Hughes, O.E, 1994. *Public Management And Administration*. New York; St Martin's Press Inc.
- Islamy, Muh. Irfan, 1998, *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Fia Unibraw Malang.
-, 1999. *Profesionalisme Pelayanan Publik*, Makala disampaikan pada Pelatihan Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pemerintah Daerah Dalam Erah Globalisasi, Kab Dati II Trenggalek.
- Kristiadi,, JB, 1993, *Manajemen Pembinaan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Menjelang Pelaksanaan PJPT Jl. Manajemen Pembangunan* No. 21 Januari, LAN Jakarta.
- Osborne, David & Gaeber, 1992, *Reinventing Government How The Enterprenerume Sprint Is Tranforming The Public Sector*. Addison-Wesley Publishing Company Inc, Massachusets, California-New York USA.
- Thoha, Miftah, 2000, *Predeeding Workshop Capasity Bulding: Pemberdayaan Kapasitas Sumber Daya Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi*. Propinsi Jawa Timur LAN, Jakarta

Semakin tidak berdayanya pemerintah / birokrasi untuk memenuhi dan menyediakan berbagai bentuk pelayanan yang berkualitas disbanding dengan semakin meningkatnya tuntutan dan harapan masyarakat akan kualitas pelayanan dalam berbagai aspek kehidupan dan kebutuhan menuntut perlunya dilakukan reformasi administrasi kearah pelayanan yang lebih responsive dan berkualitas. Reformasi pelayanan public intinya adalah untuk membawa pelayanan public sedekat mungkin kepada masyarakat dengan harapan apa yang menjadi tuntutan public akan kualitas pelayanan bias terpenuhi. Dalam konteks reformasi pelayanan yang berkualitas maka peningkatan profesionalisme aparatur menjadi agenda yang mendesak yang perlu dilakukan. Hal yang dilematis terjadi, apabila tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan public semakin meningkat, tidak di barengi oleh kemampuan dan keahlian aparatur untuk membentuk suatu mekanisme kerja dan mekanisme pelayanan yang baik.

Upaya peningkatan profesionalisme dilakukan melalui perampingan jajaran birokrasi, program pendidikan dan latihan, restrukturisasi dan refungsionalisasi serta dengan perapan konsep Reinventing Government. Aparat pemerintah terutama yang ada di daerah, harus diposisikan kembali sesuai dengan struktur dan fungsinya. Penerapan, penyederhanaan aturan-aturan birokrasi dan penataan kembali serta penyederhanaan fungsi-fungsi administrasi dalam birokrasi. Dengan upaya-upaya ini diharapkan akan lebih mengefektifkan dan mengefisienkan tugas birokrasi sebagai pelayanan masyarakat.

Kata kunci : *Profesionalisme, Sumber Daya Aparatur dan Pelayanan Publik*

**Profesionalisme Sumber Daya Aparatur
Sebuah Agenda Mendesak Dalam Peningkatan
Kualitas Pelayanan Publik**

- *Rumusan Masalah dari Prof. Dr. Kausaur Bailusy, M.A*
 - *Hasil kerja yang diterima oleh masyarakat*
 - *Waktu yang tepat*
 - *Prosedural*
 - *Kecermatan akan pelayanan*
 - *Masalah Peningkatan Pelayanan : Digunakan standar pelayanan yang ada dalam Peraturan pemerintah Nomor :*

Pentingnya masalah pelayanan publik justru peranannya jauh lebih besar pada bidang organisasi atau birokrasi pemerintahan sebab bersangkutan paut dengan kepentingan pribadi yang berkepentingan serta kepentingan rakyat secara keseluruhan, karena itu peranan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri sipil, makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan publik telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak atas pelayanan publik.

3. Hubungan antara Profesionalisme Sumber Daya Aparatur dengan Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Sekretariat Kota Tidore Kepulauan

Seperti dikemukakan diatas bahwa tujuan pembentukan sikap profesionalisme aparatur agar semua personil yang ada di Kantor Sekretariat Kota Tidore Kepulauan dapat memberikan hasil kerja yang baik bagi organisasi.

Sedangkan peningkatan pelayanan menggambarkan bahwa kesiapan aparatur didalam memberikan pelayanan yang berkualitas, jujur dan berkeadilan sehingga tidak menimbulkan kesan lambat, berbelit-belit dan tidak berkeadilan.

Diketahui bahwa secara teoritis dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara Profesionalisme Sumber Daya Aparatur dengan peningkatan pelayanan publik, sebab pada dasarnya seorang aparatur bila tidak profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya maka standar pelayanan yang berkualitas akan jauh dari apa yang diharapkan oleh organisasi.

Terkait dengan apa yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada hubungan antara kedua variabel maka akan dianalisis secara statistik dengan rumus yang telah ditetapkan. Akan tetapi sebelum dihitung korelasinya, berikut ini akan disampaikan tabel kerja Korelasi Product Moment berdasarkan tabel-tabel di depan adalah sebagai berikut :