

SKRIPSI

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI KEJAKSAAN
NEGERI MATARAM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS DATA PELAYANAN KASUS HUKUM)**

*The Effect Of Profesionalism Employment Of Mataram State Employes On
Public Service Quality
(Case Study Of Legal Case Services)*



**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN URUSAN PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

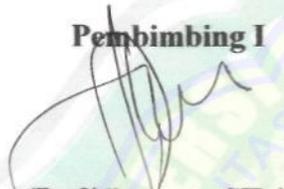
Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk dilanjutkan ke Sidang

Panitia Ujian Skripsi pada:

Hari : SENIN

Tanggal : 29 JUNI 2019

Pembimbing I



(Dedi Iswanto.ST.,MM)
NIDN. 0818097901

Pembimbing II



(M.Ulfatul Akbar.S.AP.,M.IP)
NIDN. 0809039203

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Rahmat Hidayat.S.AP.,MAP
NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI

**MEKANISME PENGAWASAN TERHADAP LALU LINTAS BARANG
MASUK (IMPOR) DAN BARANG KELUAR (EKSPOR) PADA
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN C MATARAM.**

SKRIPSI

Oleh :

SUHARMAN
NIM : 21411A0054

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
Seperti yang tertera di bawah ini:

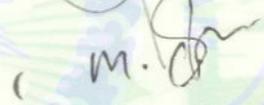
Mataram, 29 Juni 2019

Tim Penguji :

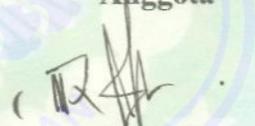
1. **(Dedi Iswanto.ST.,MM)**
NIDN. 0818097901

()
Ketua

2. **(M.Ulfatul Akbar.S.AP.,M.IP)**
NIDN.0809039203

()
Anggota

3. **(M.Taufik Rachman.SH.,MH)**
NIDN.0825078701

()
Anggota

Mengetahui
Universitas Muhammadiyah Mataram
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik


Dekan

(Drs. Amil, MM)
NIDN. 0831126204

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : SUHARMAN

Nim : 21411A0054

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau dokter, baik di UNIVERSIAS MUHAMMADIYAH maupun di perguruan tinggi lain).
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disibukan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, Juni 2019



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. Karena atas segala nikmat dan karunia-Nya karya ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam haturkan kepada Nabi Muhammad SAW atas petunjuk dan ketauladanannya.

Dengan penuh suka cita, karya sederhana ini dipersembahkan kepada : Ayah, Ibu, Kakak, Adik, Sahabat, khususnya keluarga besar ku yang aku sayangi, yang telah sabar membimbing dan memberikan kasih sayangnya yang tiada terkira.

Demikian persembahan sederhana yang dapat disajikan, semoga Allah Swt. Senantiasa memberikan kebahagiaan dalam hidup kalian dan penulis.



HALAMAN MOTTO

Berangkatlah dengan penuh keikhlasan, istiqomah dalam menghadapi semua cobaan. Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan dimanapun kita berada, kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan begitu banyak rahmat dan karunia-Nya serta terima kasih kepada kedua orang tua, Bapak Jahri dan Ibu Ramdah yang memberikan kasih sayang, dukungan, dan cinta kasih yang tidak ternilai harganya serta tidak mengenal lelah demi memperjuangkan pendidikan hingga saat ini.

Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terimakasih dan penghargaan terbaik disampaikan kepada yang terhormat :

1. Terima kasih kepada lembaga tertinggi yaitu Universitas Muhammadiyah Mataram dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas kesediaan untuk menerima kemudian memberikan kesempatan sehingga dapat menimba ilmu tentang Administrasi Publik dengan sebaik – baiknya
2. Bapak Dedi Iswanto sebagai Pembimbing Skripsi I yang tidak pernah lelah memberikan masukan dan saran serta banyak meluangkan waktu demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Bapak M. Ulfatul Akbar sebagai Pembimbing Skripsi II yang tidak pernah lelah memberikan masukan dan saran serta banyak meluangkan waktu demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak M. Taufik Rahmat sebagai Penguji Netral yang telah memberikan arahan dan saran yang dapat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Kepada bapak Rahmat Hidayat sebagai Kepala Program Studi yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan kepada penulis sehingga kesempurnaan skripsi ini.

6. Kepada Ayah dan Bunda tercinta, terima kasih untuk segala doa dan

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, diharapkan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak

Mataram, Juli 2019

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumuasan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Akademis.....	5
1.4.2. Teoritis	5
1.4.3. Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan Pustaka	8
2.2.1 Pelayanan Publik	8
2.2.2 Pelayanan Umum.....	19
2.2.3 Profesionalisme Kerja	20
2.2.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	26
2.2.5 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.6 Klasifikasi dan Identifikasi Variabel.....	31
3.7 Prosedur Analisis Data	35
3.8 Uji Instrumen Penelitian	36
3.8.1 Uji Validitas	36
3.8.2 Uji Reliabilitas	37
3.8.3 Analisis Statistik	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	52
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
4.4	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	58
4.4.1	Uji Validitas.....	58
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	61
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.6	Uji Hipotesis.....	64
4.6.1	Uji F (Simultan).....	64
4.6.2	Uji t (Parsial)	66
4.6.3	Uji Dominan	69
4.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.8	Pembahasan Hasil	71
4.8.1	Regresi Linier Berganda.....	71
4.8.2	Pengaruh Simultan.....	72
4.8.3	Pengaruh Parsial	72
4.8.4	Pengaruh Dominan	75
4.8.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1	Jumlah dan presentase Kasus Pencurian Berdasarkan Jenisnya di Kejaksanaan Negeri Mataram	51
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.5	Rekapitulasi Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Performance	54
Tabel 4.6	Rekapitulasi Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Akuntabilitas	55
Tabel 4.7	Rekapitulasi Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Pegawai	56
Tabel 4.8	Rekapitulasi Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kemampuan Aparatur	57
Tabel 4.9	Rekapitulasi Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Pelayanan Publik.....	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Performance	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Akuntabilitas Aparatur	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Loyalitas Pegawai	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kemampuan Aparatur	60
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pelayanan Publik.....	61
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.17	Hasil Uji F	65
Tabel 4.18	Hasil Uji t	66
Tabel 4.19	Hasil Uji Dominan	69
Tabel 4.20	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	7

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KARTU IZIN PENELITIAN
LAMPIRAN 2	BERITA-ACARA
LAMPIRAN 3	BLANKO PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL
LAMPIRAN 4	KUESIONER
LAMPIRAN 5	DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN
LAMPIRAN 6	DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN
LAMPIRAN 7	HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LAMPIRAN 8	HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA



**Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Kejaksaan Negeri Mataram
Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kasus
Hukum)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Mataram dan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram. Masalah dalam penelitian ini adalah (a) sejauh manakah pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram dan (b) sejauh manakah kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode simak dengan teknik angket, metode cakap (wawancara) dengan melakukan tanya jawab lisan, dan metode dokumentasi dengan mencatat peristiwa yang sudah berlalu. Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data melalui kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan baku. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel performance, akuntabilitas aparatur, loyalitas pegawai, dan kemampuan aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram 94,3% sesuai dengan nilai koefisien determinasinya dan (2) setiap variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena berdasarkan hasil uji parsial nilai terhitung lebih besar daripada nilai tabel serta nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

Kata kunci : Profesionalisme, kualitas dan pelayanan publik

The Effect Of Professionalism Employment Of Mataram State Employees On Public Service Quality (Case Study Of Legal Case Services)

ABSTRACT

This study aims to measure the influence of professionalism of employees on the quality of public services at the State Prosecutor Mataram and to determine the quality of public services at the Office of the State Prosecutor Mataram. the problems in this study are (a) how far the influence of professionalism of the employee on the quality of public service at the Mataram District Attorney office and (b) the extent to which the quality of public service at the Mataram District Attorney office. The method used in this research is the method of referring to the questionnaire technique, the method of ably (interview) by conducting oral questioning, and documentation method by recording events that have passed. Data in this research is obtained from primary data and secondary data. data collection through a questionnaire containing standard statements. The results of this study can be concluded that (1) there is influence of significant effect simultaneously variables performance, accountability apparatus, employee loyalty, and apparatus ability to the quality of public service at State Attorney office of Mataram 94,3% according to coefficient of determination value and (2) each variable has a significant effect on the quality of public services because based on the partial test results the value is calculated greater than the value of the table and the significance value is smaller than 0.05.

Keywords: Professionalism, quality and public service.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah di Indonesia, khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana kemudian dapat menampilkan aparatur pemerintah yang sifatnya profesional, memiliki etos kerja dengan kategori tinggi, keunggulan secara kompetitif, kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas kerja dan fungsinya, dan memenuhi aspirasi masyarakat agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya harus secara optimal guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat..

Tumpuan dan harapan seperti pernyataan di atas itu lebih tertuju pada pegawai atau aparatur pemerintah daerah dengan mengingat bahwa mereka merupakan wakil dari pemerintah pusat yang berfungsi untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan roda pemerintahan yang baik, maka pemerintah dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional guna untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat (Almasdi, 2000: 99).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan, serta terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Sinambela, 2006).

Namun, berbagai tuntutan itu tidaklah akan terbentuk secara otomatis. Banyak langkah yang mesti direncanakan, dilakukan, dan dinilai secara sistematis dan konsisten. Dalam konteks ini, penataan sumber daya aparatur menjadi hal yang sangat penting dilakukan. Terlebih lagi di era otonomi daerah seperti sekarang. Penataan sumber daya aparatur yang profesional dalam manajemen otonomi daerah harus diprioritaskan, karena reformasi dibidang administrasi pemerintahan mengharapakan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi.

Dengan adanya semangat otonomi daerah, pemerintah pusat telah mengeluarkan berbagai peraturan Perundang-undangan dalam rangka desentralisasi kepegawaian, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 3 ayat 1 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2000 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2000 tentang Formasi Pegawai Negeri Sipil.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Struktural.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.
9. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi Pegawai Negeri Sipil.

Sejalan dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undangan desentralisasi bidang kepegawaian kepada daerah otonom tersebut diatas, maka unit pengelola sumber daya aparatur sudah selayaknya ditangani oleh sebuah lembaga teknis daerah berbentuk badan atau kantor. Selama ini daerah otonom hanya memiliki kewenangan terbatas dalam pengelolaan sumber daya aparatur, antara lain menyangkut usulan kenaikan pangkat, usulan mutasi, usulan pengisian jabatan kerja dan usulan pemberhentian, sedangkan keputusan terakhir tetap berada di tangan Pemerintah Pusat. Keberadaan Peraturan Pemerintah tersebut pemberian kewenangan dalam

bidang kepegawaian perlu diimbangi dengan penataan manajemen dan kelembagaan yang mengelola sumber daya aparatur. Untuk memberi landasan yang kuat bagi pelaksanaan desentralisasi kepegawaian tersebut, diperlukan adanya pengaturan kebijakan manajemen Pegawai Negeri Sipil secara nasional tentang norma, standar, dan prosedur yang sama dan bersifat nasional dalam setiap unsur manajemen kepegawaian. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah merupakan Perangkat Pemerintah Daerah yang berwenang melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja pegawai dalam rangka menunjang tugas pokok Gubernur, Bupati/Walikota. Kelancaran pelaksanaan tugas organisasi ini sangat tergantung pada kesempurnaan dari pegawai yang berada didalamnya yang mampu bekerja secara profesional, efektif dan efisien guna meningkatkan kelancaran roda pemerintahan.

Kejaksaan Negeri Mataram sebagai lembaga penegak hukum melaksanakan peran dan fungsinya secara terus menerus melakukan pembenahan dan perubahan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik dan kinerja yang bersinergi dengan berbagai subsistem secara komprehensif, dalam rangka mewujudkan lembaga Kejaksaan yang bersih dan berwibawa sehingga mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat khususnya di Kota Mataram.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengambil suatu permasalahan yang terjadi di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), khususnya di Kota Mataram, terkait permasalahan yang menyangkut kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram. Selama ini masyarakat beranggapan bahwa kantor

Kejaksaan Negeri Mataram belum memberikan tuntutan dalam memberikan pelayanan yang baik. Kondisi ini diketahui dari beberapa indikator, seperti masih adanya perlakuan deskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, rendahnya kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja, serta kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat. Berdasarkan uraian singkat di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Kejaksaan Negeri Mataram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kasus Hukum)”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Sejauh manakah pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram?
2. Sejauh manakah kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Mataram.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram.

3. Manfaat Penelitian

1. Akademis

Secara akademis, penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan Administrasi Publik, dan berguna juga untuk menjadi refrensi bagi mahasiswayang melakukan kajian terhadap profesionalisme kerja.

2. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan penjelasan kepada masyarakat tentang profesionalisme kerja pegawai Kejaksaan Negeri Mataram terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Praktis

Secara praktis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran bagi Kejaksaan Negeri Mataram mengenai pentingnya profesionalisme dalam menentukan kualitas pelayanan publik.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ditampilkan penelitian terdahulu yang dilakukan pada situasi berbeda, tetapi masih relevan dengan tema penelitian ini yang dapat dijadikan acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut di antaranya :

No	Unsur Penelitian	Uraian
1	Nama Peneliti	Andila Mandasari (2014)
	Judul	Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat
	Tujuan Penelitian	Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.
	Jenis Penelitian	Asosiatif dengan analisa kuantitatif
	Analisis Data Yang Digunakan	Analisis regresi linier sederhana
	Hasil	Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan
	Persamaan	Sama-sama meneliti pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public
	Perbedaan	Berbeda objek penelitian
2	Nama Peneliti	Dilia Frimayani (2011)
	Judul	Pengaruh Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai di Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Binjai serta untuk mengetahui adakah pengaruhnya terhadap pelayanan public
	Jenis Penelitian	Korelasional dengan analisa kuantitatif

Analisis Data Yang Digunakan	Korelasi Product Moment
Hasil	Pengaruh profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik berada pada kategori tinggi
Persamaan	Sama-sama meneliti pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public
Perbedaan	Berbeda objek penelitian

3	Nama Peneliti	Yeyen Suci Hardiyanti
	Judul	Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kendari
	Jenis Penelitian	Kuantitatif
	Analisis Data Yang Digunakan	Regresi linear sederhana
	Hasil	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari
	Persamaan	Sama-sama meneliti pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public
	Perbedaan	Berbeda objek penelitian

Sumber : Data Sekunder diolah

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Pelayanan Publik

1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut AG. Subarsono dalam (Agus Dwiyanto,2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Sementara itu menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan

peraturan perundang-undangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat nya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara

dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2. Asas-asas dan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam bukunya konsep Reinventing Government dan Banishing Bureaucracy (2008: 20-28) Asas-asas pelayanan publik, antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan sertiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus di upayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung

jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

- d. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika telematika.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3. Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah :

1. Struktur organisasi

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno 1997) pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti, lebih jauh Robbins

mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis.

Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*standard operating procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah desentralisasi atau didesentralisasi. Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk di adakannya

penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwesannya dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1994). Hal ini akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berkaitan dengan struktur organisasi dapat disimpulkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ini adalah:

- a. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi
- b. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi
- c. Tingkat hubungan antara atasan dengan bawahan

2. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut Moerdiono (1988) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari presiden republik indonesia. Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai tni dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan-peraturan pemerintah.

Aparat negara atau aparatur pemerintah, diharapkan mempunyai kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan skill atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999). Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut

menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

- a. Tingkat pendidikan aparat
- b. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
- c. Kemampuan melakukan kerja sama
- d. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi
- e. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
- f. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
- g. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik
- h. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan
- i. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

3. Sistem Pelayanan

Definisi dari kata sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu

kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981). Kaitannya dengan sistem pelayanan yang perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Beberapa indikator sistem pelayanan yang menjadi faktor menentukan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik adalah : pertama, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan; kedua, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; ketiga, perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas

pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Kenampakan fisik (tangible) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
2. Reliabilitas (reliability) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
3. Responsivitas (responsiveness) yaitu daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
4. Kompetensi (competence) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
5. Kesopanan (courtesy) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
6. Kredibilitas (credibility) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
7. Keamanan (security) apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
8. Akses (akses) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.

9. Komunikasi (communication) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.
10. Pengertian (understanding the customer) mencakup pertanggung jawaban terhadap publik, mekanisme pertanggung jawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggung jawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

5. **Bentuk Pelayanan Publik**

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan

sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu :

- a. Pola Pelayanan Teknis Fungsional. Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Pola Pelayanan Satu Pintu. Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

- c. Pola Pelayanan Satu Atap. Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- d. Pola Pelayanan Terpusat. Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- e. Pola Pelayanan Elektronik. Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

2.2.2 Pelayanan Umum

Pelayanan terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan publik atau juga pelayanan umum dimana pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Moenir

(2002:12) pengertian pelayanan umum adalah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.

Pelayanan tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung pelayanan umum yang penting peranannya. Menurut Moenir (2002:88) ada enam faktor yang dapat mendukung pelayanan umum, yaitu:

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
2. Faktor aturan, yaitu aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
3. Faktor organisasi, yaitu organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
4. Faktor pendapatan, yaitu pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Faktor keterampilan petugas
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dari keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh satu sama lainnya dan secara bersama-sama pula akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan.

2.2.3 Profesionalisme Kerja

1. Definisi Profesionalisme

Menurut Soedijarto (1990:57) mendefinisikan profesionalisme sebagai perangkat atribut-atribut yang diperlukan guna menunjang suatu tugas agar sesuai dengan standar kerja yang diinginkan. Sedangkan menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme atau *professionalism* merupakan kata keterangan yang secara garis besar menunjuk kepada sifat profesi (tingkatannya). Di dalam profesionalisme itu terdapat keterampilan, penilaian yang baik, dan perilaku sopan yang diharapkan dari seseorang yang dilatih untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Di sinilah orang-orang yang profesional akan sangat berbeda dengan orang-orang yang tidak profesional meskipun dalam pekerjaan yang sama atau bekerja dalam suatu ruang yang sama.

2. Ciri-ciri Profesionalisme

1. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang dapat dijadikan sebagai rujukan yang baik.

Seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi akan selalu berusaha mewujudkan dirinya sesuai dengan piawai yang telah ditetapkan. Ia akan mengidentifikasi dirinya kepada seseorang yang dipandang memiliki piawaian tersebut. Yang dimaksud dengan “piawai ideal” ialah suatu perangkat perilaku yang dipandang paling sempurna dan dijadikan sebagai rujukan.

2. Berusaha meningkatkan dan memelihara perilaku profesionalnya melalui perwujudan perilaku profesional.

Profesionalisme yang tinggi ditunjukkan oleh besarnya keinginan untuk selalu meningkatkan dan memelihara citra profesion melalui perwujudan perilaku profesional. Perwujudannya dilakukan melalui berbagai cara misalnya penampilan, cara percakapan, penggunaan bahasa, sikap tubuh badan, sikap hidup harian, hubungan dengan individu lainnya.

3. Keinginan untuk senantiasa mengejar berbagai kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilannya.
4. Mengejar kualiti dan cita-cita dalam profesi.

Profesionalisme ditandai dengan rasa bangga akan profesi yang dipegangnya. Dalam hal ini diharapkan agar seseorang itu memiliki rasa bangga dan percaya diri akan profesionnya.

3. Faktor Yang Mendukung Sikap Profesionalisme Kerja

Faktor-Faktor yang mendukung sikap Profesionalisme kerja dalam Royen (2007:13) adalah :

1. Performance

Performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja. Menurut Gibson performance atau kehandalan serta prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi yang dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari :

- a. Kuantitas kerja
- b. Kualitas Kerja
- c. Pengetahuan Tentang Pekerjaan
- d. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan.

2. Akuntabilitas Aparatur

Akuntabilitas merupakan kebijakan startegis. Hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Akuntabilitas juga merupakan kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- b. Menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dan sesuai dengan peraturan.
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, hasil dan manfaat yang diperoleh.
- e. Jujur, objektif, transparan dan inovatif.

3. Loyalitas Pegawai

Loyalitas aparatur yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami dalam Royen adalah kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan sekerja, 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. Kemampuan Aparatur / Pegawai

Menurut Thoha, kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam

perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya. Adapun aspek-aspek profesionalisme menurut Oemar Hamalik dalam Royen (2007 :7) dapat menambah pemahaman terhadap profesionalisme yaitu :

a. Aspek potensial

Setiap tenaga kerja tentunya memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang dapat dikembangkan dan terus berkembang

b. Aspek profesionalisme

Setiap pegawai memiliki keahlian yang berbeda dari orang lain tergantung bidangnya masing-masing. Hal ini menyebabkan seseorang terus meningkatkan keahliannya agar bisa bekerja lebih handal.

c. Aspek fungsional

Para pegawai melaksanakan pekerjaannya yang didasarkan pada hasil tepat guna, artinya bekerja sesuai tugas dan fungsinya.

d. Aspek operasional

Setiap pegawai dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kerja yang ditekuninya.

e. Aspek personal

Setiap pegawai harus memiliki sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya.

f. Aspek produktifitas

Setiap pegawai harus memiliki motif kerja dan prestasi baik kualitas maupun kuantitas.

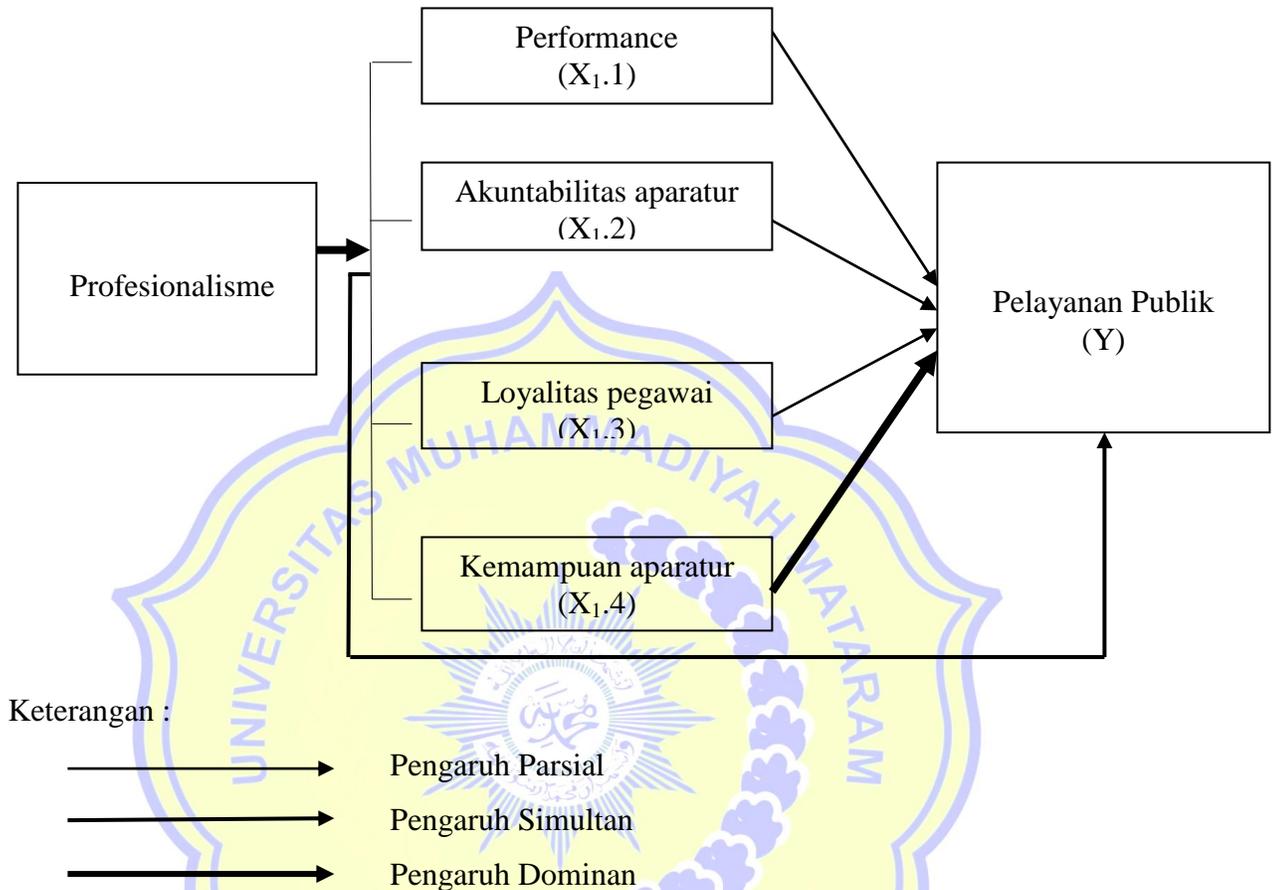
4. Usaha-Usaha Pengembangan Profesionalisme Kerja

Dalam rangka mengembangkan profesionalisme kerja, tentu saja diperlukan proses pendidikan, pelatihan dan pembelajaran bagi para pegawai. Berdasarkan kategori pegawai, pelatihan dapat berupa program orientasi pegawai baru, pelatihan umum secara ekstensif, pelatihan job spesifik, praktik standar secara bertahap, pelatihan peralatan dan prosedur operasi.

Adapun cara pengembangan profesionalisme kerja dapat dilaksanakan dengan kegiatan-kegiatan berikut ini :

1. Menyelenggarakan kegiatan penataran dan pelatihan terhadap para pekerja yang dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan.
2. Memberikan kesempatan kepada para pekerja untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat lebih tinggi.
3. Mengirim atau menyekolahkan para pekerja pilihan keluar negeri.
4. Menyelenggarakan kegiatan seminar, loka karya atau *workshop* yang berkaitan dengan peningkatan kualitas tenaga kerja.
5. Menyediakan fasilitas dan bantuan dana kepada para pekerja yang berprestasi untuk meningkatkan keahlian di bidangnya.

2.2.2 Kerangka Konsep Penelitian



2.2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2013:64). Berdasarkan kajian teori yang telah ditentukan serta latar belakang, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga bahwa variabel performance, akuntabilitas aparatur, loyalitas pegawai, dan kemampuan aparatur berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram.
2. Diduga bahwa variabel performance, akuntabilitas aparatur, loyalitas pegawai, dan kemampuan aparatur berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram.
3. Diduga bahwa kemampuan aparatur berpengaruh secara dominan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif atau sebab-akibat (kausal). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2013:37).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram, yang berlokasi di Jalan Langko no. 73, Mataram, NTB. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram adalah :

1. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan ketika menjalankan proses magang pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram.
2. Adanya keterbukaan dari pihak Kejaksaan Negeri Mataram terhadap peneliti.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:80). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Mataram yang pernah mengadakan tindak pidana pencurian pada tahun 2017 sebanyak 185 orang ke Kantor Kejaksaan Negeri Mataram.

3.3.2 Sampel Penelitian

Penelitian yang menggunakan sampel sistematis (probability sampling). Sampel sistematis adalah teknik sampling yang menggunakan nomor urut dari populasi baik yang berdasarkan nomor yang ditetapkan sendiri oleh peneliti maupun nomor identitas tertentu, ruang dengan urutan yang seragam atau pertimbangan sistematis lainnya. Dengan metode pengambilan sampel ini diharapkan hasilnya dapat cenderung lebih mendekati nilai sesungguhnya dan diharapkan dapat memperkecil pula terjadinya kesalahan/penyimpangan terhadap nilai populasi (Usman & Akbar, 2008)

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menyebarkan angket, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab lisan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.
- c. Dokumentasi, yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menyelidiki dokumen-dokumen tertulis berkaitan dengan hal penelitian atas dokumen yang dimiliki oleh subjek penelitian (responden) dan objek penelitian (perusahaan dalam hal ini Kantor Kejaksaan Negeri Mataram).

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Menurut Arikunto (2006:151) angket merupakan pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal yang diketahui.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan baku yang telah dikembangkan oleh para ahli perilaku organisasi. Selain itu terdapat juga kuesioner yang dirancang sendiri oleh peneliti berdasarkan teori yang berlaku di dalam penelitian ini yang disesuaikan dengan permasalahan yang terjadi pada objek penelitian.

Dalam mengukur Profesionalisme, peneliti menggunakan Siagian (2009:163) yang disesuaikan dengan kondisi penelitian ini. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner yang sesuai dengan penelitian ini.

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini pada dasarnya merupakan data kualitatif yang kemudian diubah menjadi data kuantitatif berupa skor dari jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi subjek penelitian. Data primer diperoleh dengan menyebarkan

kuesioner kepada pimpinan di tiap divisi dan karyawan Kantor Kejaksaan Negeri Mataram.

2. Data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari tempat penelitian jurnal-jurnal penelitian terdahulu, buku-buku literatur, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

3.6 Klasifikasi dan Identifikasi Variabel

3.6.1 Klasifikasi Variabel

Berdasarkan identifikasi di atas, maka variabel-variabel tersebut dapat diklasifikasikan menjadi 2, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent variable*)

Adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebasnya adalah Performance ($X_{1.1}$), Akuntabilitas Aparatur ($X_{1.2}$), Loyalitas Pegawai ($X_{1.3}$), dan Kemampuan Aparatur Pegawai ($X_{1.4}$)

2. Variabel Terikat (*Dependen variable*)

Adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam hal ini yang menjadi variabel terikatnya adalah Pelayanan Publik (Y).

3.6.2 Identifikasi Variabel

Berdasarkan pada perumusan masalah dan perumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka variabel-variabel yang akan dianalisis adalah sebagai berikut:

1. Performance ($X_{1.1}$)

Performance dapat diartikan sebagai Prestasi Kerja, Pelaksanaan Kerja, dan Penampilan Kerja. Menurut Gibson performance atau kehandalan serta prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi yang dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari :

- a. Kuantitas kerja
- b. Kualitas Kerja
- c. Pengetahuan Tentang Pekerjaan
- d. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan

2. Akuntabilitas Aparatur ($X_{1.2}$)

Akuntabilitas merupakan kebijakan startegis, hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Akuntabilitas juga merupakan kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- b. Menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dan sesuai dengan peraturan.

- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
- e. Jujur, objektif, transparan dan inovatif.

3. Loyalitas Pegawai ($X_{1.3}$)

Loyalitas aparatur yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami dalam Royen adalah kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan sekerja, 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. Kemampuan Aparatur Pegawai ($X_{1.4}$)

Menurut Thoha, kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya. Adapun aspek-aspek profesionalisme menurut Oemar Hamalik dalam Royen (2007 :7) dapat menambah pemahaman terhadap profesionalisme yaitu :

a. Aspek potensial

Setiap tenaga kerja tentunya memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang dapat dikembangkan dan terus berkembang

b. Aspek profesionalisme

Setiap pegawai memiliki keahlian yang berbeda dari orang lain tergantung bidangnya masing-masing. Hal ini menyebabkan seseorang terus meningkatkan keahliannya agar bisa bekerja lebih handal.

c. Aspek fungsional

Para pegawai melaksanakan pekerjaannya yang didasarkan pada hasil tepat guna, artinya bekerja sesuai tugas dan fungsinya.

d. Aspek operasional

Setiap pegawai dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kerja yang ditekuninya.

e. Aspek personal

Setiap pegawai harus memiliki sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya.

f. Aspek produktifitas

Setiap pegawai harus memiliki motof kerja dan prestasi baik kualitas maupun kuantitas.

5. Pelayanan Publik (Y)

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

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3.7 Prosedur Analisis Data

3.7.1 Skala Pengukuran

Pengukuran dan pengkategorian variabel dilakukan dengan alat bantu kuesioner. Setiap variabel yang diteliti dapat diukur dengan menggunakan skor yang mengacu pada penggunaan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2012:93). Setiap item dalam kuesioner yang diukur dengan Skala *likert* terdiri dari 5 alternatif jawaban, yaitu:

- Sangat setuju diberikan skor 5
- Setuju diberikan skor 4

- Netral diberikan skor 3
- Tidak setuju diberikan skor 2
- Sangat tidak setuju diberikan skor 1

Nilai rata-rata masing-masing responden, baik untuk instrumen Pengawasan Pimpinan dan Kompensasi Finansial serta Disiplin kerja dari karyawan dapat dikelompokkan dalam kelas interval dengan jumlah kelas = 5, interval kelas dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Pada penelitian ini memiliki interval kelas sebesar 0,8 sehingga dapat dibuat kelas dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel Kategori Jawaban Skala Likert

No	Interval	Performance X _{1.1}	Akuntabilitas Aperatur X _{1.2}	Loyalitas Pegawai X _{1.3}	Kemampuan Aperatur Pegawai X _{1.4}	Pelayanan Publik Y
1	4,2 - 5,0	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat Tinggi	Sangat sesuai	Sangat Tinggi
2	3,4 - < 4,2	Sesuai	Sesuai	Tinggi	Sesuai	Tinggi
3	2,6 - < 3,4	Cukup sesuai	Cukup sesuai	Sedang	Cukup sesuai	Sedang
4	1,8 - < 2,6	Tidak sesuai	Tidak sesuai	Rendah	Tidak sesuai	Rendah
5	1,0 - < 1,8	Sangat Tidak sesuai	Sangat Tidak sesuai	Sangat Rendah	Sangat Tidak sesuai	Sangat Rendah

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau keaslian suatu instrument (Arikunto,1998). Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan dapat mengungkapkan data variabel yang teliti secara tetap.

Uji validitas dimaksudkan untuk menyatakan sejauh mana data yang tertampung pada suatu kuesioner akan mengukur apa yang akan diukur. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Arikunto,1998:160).

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

X = Skor item x

Y = Skor item y

n = Jumlah sampel

Menurut Masrun (1979) dalam Sugiyono (2013:240), bila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dengan level of signifikan 5% maka instrumen dikatakan valid, dan sebaliknya dikatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data secara tetap dari sekelompok individu (Sugiyono,2013:273). Reliabilitas menunjukkan pada konsisten dan stabilitas hasil skala pengukuran tertentu. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *formula alpha cronbach* dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2013:282).

$$r = \frac{k}{(k - 1)} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Keterangan:

K = Mean kuadrat antar subyek

$\sum S_i^2$ = Mean kuadrat antar kesalahan

S_i = Varian total

Menurut Sarwono (2006:228) dalam Irfan (2014:44) mengatakan bahwa instrumen dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih, bila lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel. Pengujian reliabilitas ini akan dilakukan dengan menggunakan formula *alpha* pada pada program SPSS versi 16 *for windows*.

3.8.3 Analisis Statistik

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda

digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*), (Sugiyono, 2002:261). Regresi linier berganda digunakan karena terdapat dua variabel yaitu variabel bebas X dan satu variabel terikat Y, lalu akan dihitung atau dicari nilai Y yang lain berdasarkan nilai X yang sudah ada. Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai Kejaksaan Negeri Mataram terhadap kualitas pelayanan publik. Model analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2006) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_{1.1} + b_2 X_{1.2} + b_3 X_{1.3} + b_4 X_{1.4} + \dots e$$

Dimana:

Y= Variabel terikat yaitu Pelayanan Publik

a = konstanta

b_1 =Koefisien regresi untuk variabel $X_{1.1}$ (Performance)

b_2 = Koefisien regresi untuk $X_{1.2}$ (Akuntabilitas Aparatur)

b_3 =Koefisien regresi untuk $X_{1.3}$ (Loyalitas Pegawai)

b_4 = Koefisien regresi untuk $X_{1.4}$ (Kemampuan Aparatur Pegawai)

e = Kesalahan Estimasi (*Error Estimasi*)

1. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel independen terhadap variabel dependen, langkah-langkah

pengujian hipotesis menggunakan uji statistik dengan cara sebagai berikut (Wirawan, 2002:304):

1. Uji Hipotesis

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi seluruh koefisien regresi (secara simultan) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0,$$

artinya bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0,$$

artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

b. Menentukan tingkat keberartian (level of significance)

$$\alpha = 0,05$$

Derajat kebebasan (dk) : k : n-1-k

Nilai F table : F 0,05 : (k) : (n-1-k)

c. Perhitungan nilai F dengan menggunakan rumus:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)(n-k)}$$

Sumber: Sugiyono, 2008:257

Keterangan:

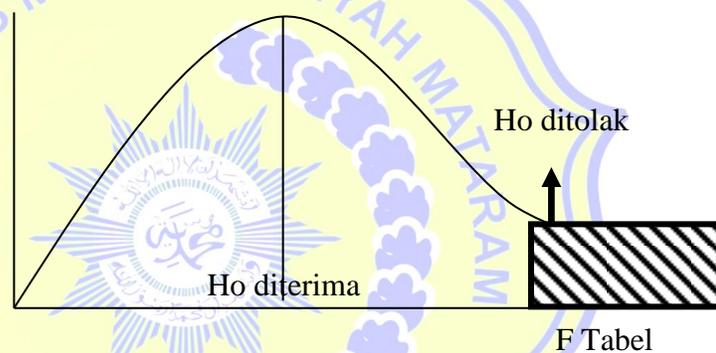
F hitung = untuk menguji hipotesis secara simultan

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah anggota sampel

k = jumlah variabel independen

d. Menentukan daerah penerimaan H_0



Kriterianya adalah :

- H_0 diterima jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$
- H_0 ditolak jika $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$

e. Kesimpulan

- H_0 diterima apabila $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

- H_0 ditolak apabila $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$, yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

2. Uji Hipotesis 2

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel secara terpisah (parsial), dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$, artinya bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$, artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

b. Menentukan tingkat keberartian (level of significance)

$$\alpha = 0,05$$

Penentuan signifikansi dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan nilai t tabel (yaitu dengan probabilitas tingkat kesalahan 5% pada $df = n-k$), dimana n

merupakan jumlah amanat dan k merupakan jumlah sampel dan jika teridentifikasi.

c. Perhitungan nilai t dengan menggunakan rumus:

$$t \text{ hitung} = \frac{b - \beta}{s_b}$$

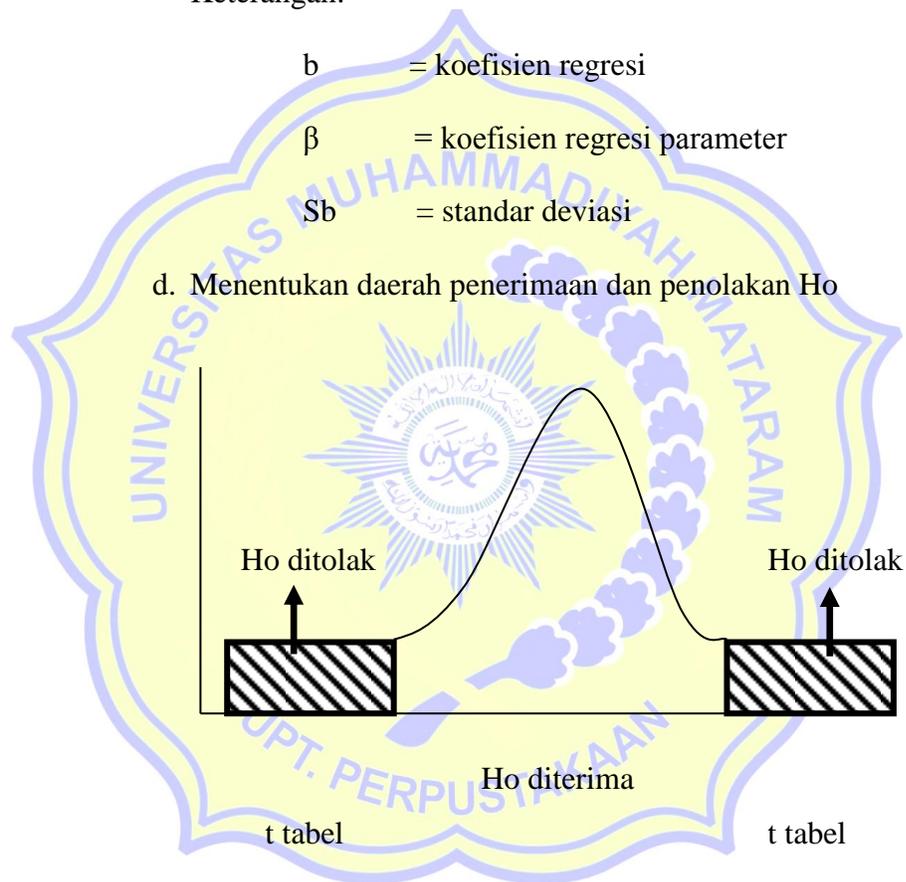
Keterangan:

b = koefisien regresi

β = koefisien regresi parameter

s_b = standar deviasi

d. Menentukan daerah penerimaan dan penolakan H_0



Kriterianya adalah :

- Ho diterima jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$
- Ho ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

e. Menarik kesimpulan

- H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
- H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

3. Uji Hipotesis 3

Pengujian diatas untuk membuktikan hipotesis pertama dan kedua, sedangkan untuk membuktikan hipotesis ketiga dibuktikan dengan melihat nilai t hitung dari masing-masing variabel bebas. Variabel bebas dengan nilai t hitung paling besar merupakan variabel bebas yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat.

Dalam mengukur pengaruh paling dominan variabel independen terhadap variabel dependen digunakan nilai koefisien determinasi parsial (r^2). Nilai koefisien determinasi parsial yang paling besar menunjukkan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien

determinasi dapat menggambarkan besarnya kontribusi pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam hal ini nilai R^2 dapat menggambarkan besarnya kontribusi pengaruh pengawasan pimpinan dan kompensasi finansial terhadap Disiplin kerja karyawan pada Kantor Kejaksaan Negeri Mataram. Pengolahan data akan dilakukan dengan penerapan aplikasi SPSS 16 *for windows*.

