

**PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAHAKAM ULU**

Oleh : Nanik Pujiastuti

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

---

---

**ABSTRACT**

*The objectives of this study are as follows: (1) to determine the effect of employee professionalism on service quality at the Mahakam Ulu Regency Health Office (2) to find out what factors influence employee professionalism on the quality of public services at the Mahakam Ulu Regency Health Office The alleged problem in this study is that the Mahakam Ulu Regency Health Office has not provided demands in providing good service. The population in this study used the census method with a total of 20 people, while the sampling technique used a genus sample, which was 20 employees.*

*Data collection in this study used observation techniques, questionnaires, interviews, and documentation. Data analysis in this study used parametric statistical correlation, namely the correlation coefficient and simple linear regression analysis with a population of 20 respondents. The results showed that employee professionalism has a strong influence on service quality at the Mahakam Ulu Regency Health Office.*

*This is in accordance with the simple linear regression analysis and the correlation coefficient obtained results that employee professionalism has a strong and significant influence on service quality. If the professionalism of employees increases, the quality of service produced will also increase.*

---

**Keywords: Employee Professionalism, Service Quality**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini sebagai berikut : (1) untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu (2) untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu. Dugaan masalah dalam penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu belum memberikan tuntutan dalam memberikan pelayanan yang baik. Populasi dalam penelitian ini menggunakan metode sensus dengan jumlah 20 orang, sedangkan teknik pengambil sampel menggunakan sampel jenuh, yaitu sebanyak 20 orang pegawai.

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan korelasi statistik parametris, yaitu koefisien korelasi dan analisis regresi linear sederhana dengan jumlah populasi sebanyak 20 orang responden. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu.

Hal ini sesuai dengan analisis regresi linear sederhana dan koefisien korelasi diperoleh hasil bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan yang dihasilkan juga ikut meningkat.

---

**Kata Kunci : Profesionalisme Pegawai, Kualitas Pelayanan**

## 1. PENDAHULUAN

Aparatur pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu khususnya pada bagian kepegawaian, salah satu cara yang ditempuh adalah mendayagunakan dan mengembangkan kemampuan aparatur melalui pendidikan dan pelatihan bukan saja untuk menangani pekerjaan mereka pada saat itu tetapi juga untuk pekerjaan-pekerjaan di masa yang akan datang terutama untuk mengarahkan pada pemberian pelayanan publik yang lebih profesional.

Sebelum Mahakam Ulu mekar menjadi kabupaten, kondisi dari 5 kecamatan tersebut sangat memprihatinkan, di sebabkan jangkauan pembangunan tidak sampai ke 5 kecamatan yang saat ini menjadi bagian terpenting dari Kabupaten Mahakam Ulu. Pada saat 14 tahun lalu Mahakam Ulu masih tergabung dalam pemerintah Kabupaten Kutai Barat sebagai Kabupaten induk yang juga merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Kutai Kartanegara,

anggaran pembangunan di seluruh sektor yang di peruntukkan untuk 5 kecamatan yang jumlahnya paling tinggi sekitar 37 Milyar Rupiah. Dana tersebut di alokasikan untuk pendidikan, pembangunan infrastruktur akses jalan darat, kesehatan, sarana dan prasarana, listrik, air bersih yang pastinya di seluruh bidang.

Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu dalam menjawab dan mengatasi masalah-masalah yang timbul terhadap pelayanan teknis maupun administratif bagi pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat, maka sangat diperlukan aparatur yang profesional dalam menjalankan roda pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepadamasyarakat.

Upaya meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai telah dimulai pada instansi atau lembaga dalam Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu yakni melalui proses penataan kelembagaan sehubungan dengan berlakunya Undang-Undang tentang Otonomi Daerah. Kondisi tersebut

memberikan implikasi pada sumber daya aparatur yang ada khususnya Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk penelitian asosiatif dengan analisa kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kualitatif yang diangkakan (skoring) misalnya terdapat dalam skalapengukuran.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu. Karena jumlah sedikit maka populasinya adalah 20 responden dengan menggunakan metode sensus.

Ada dua Variabel Penelitian yaitu

1. Variabel bebas (*independent*), yaitu variable yang mempengaruhi variabel yang lain (Indratoro, 1999). Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah profesionalisme pegawai (X). Indikatornya adalah :
  - a. Quality (persamaan )
  - b. Equity ( keadilan )
  - c. Loyalty ( kesetiaan )
  - d. Accountability (tanggungjawab)
2. Variabel terikat (*dependent*), yaitu tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas (Indratoro, 1999). Adapun variabel terikat yang digunakan oleh peneliti adalah kualitas pelayanan (Y). Indikatornya adalah :
  - a. Tagible ( bukti fisik )

- b. Realiability ( kepercayaan )
- c. Resposiveness ( tanggapan )
- d. Assurance ( Jaminan )
- e. Empathy ( perhatian )

Untuk menghasilkan kualitas data dan informasi serta analisis yang baik dan bermutu, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data secara efektif dan efisien, yaitu: Library Research, Pengamatan (*observasi*), Wawancara (*Interview*), Angket (*kuesioner*), dan Dokumentasi,

Untuk menganalisis data variabel pimpinan dan prestasi kerja yang diperoleh melalui daftar pertanyaan penulis menggunakan rumus dari pendapat Sidney Siegel (2005 : 256-257) yaitu rumus koefisien Korelasi Rank Spearman ( $r_s$ ), dengan rumus sebagai berikut :

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

$$\text{dimana } \sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx$$

$$\sum y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Keterangan :

$r_s$  = Koefisien Korelasi Rank Spearman

$d_i^2$  = Jumlah keseluruhan  $d_i^2$  di

mana di adalah harga masing-masing subjek yang didapat dari selisih antara ranking x dengan ranking y

$N$  = Banyaknya pasangan skor

$T$  = Faktor koreksi

$T$  = Banyaknya himpunan berangka sama

12 = Bilangan tetap

Sedangkan untuk pengujian hipotesis, penulis menggunakan rumus uji t, dengan rumus sebagai berikut :

$$t = r s =$$

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Profesionalisme Pegawai

##### 1) *Equality* (persamaan)

Dari Tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 20 orang responden, 7 orang (35%) mengatakan sering, 9 orang (45%) mengatakan kadang-kadang, dan 4 orang (20%) mengatakan tidak pernah. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa hampir setengah responden dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa diskriminasi atas status sosial masyarakat kadang-kadang dilakukan oleh aparaturnya karena dari prosentase yang ada responden dominan menjawab kadang-kadang.

##### 2) *Equity* (Keadilan)

Dari Tabel 2. dapat dilihat bahwa dari 20 responden, 7 orang (35%) mengatakan sering, 11 orang (55%) mengatakan kadang-kadang, dan 2 orang (10%) yang menjawab tidak

pernah. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengahnya, responden menjawab kadang-kadang adil dalam pelayanan. Karena dari prosentase yang ada responden dominan menjawab kadang-kadang.

##### 3) *Loyalty* (Kesetiaan)

Dari Tabel 3. dapat dilihat bahwa dari 20 orang responden, 7 orang (35%) mengatakan sering, 13 orang (65%) mengatakan kadang-kadang, dan yang menjawab tidak pernah tidak ada sama sekali. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden kadang-kadang. Serta memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan maupun rekan kerja.

##### 4) *Accountability* (Tanggungjawab)

Dari Tabel 4 tersebut dapat dilihat dari 20 orang responden, 11 orang (55%) mengatakan sering dan 8 orang (40%) mengatakan kadang-kadang serta yang menjawab tidak pernah ada 1 orang (5%). Dari data di atas dapat dikatakan bahwa responden lebih dari setengahnya sering, jadi tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan dan tidak sekedar menerima perintah dari atasan.

#### a. Kualitas Pelayanan

##### 1. Kemampuan fisik (*Tagible*)

Dapat kita ketahui jawaban responden dari 20 responden, 10 orang (50%) mengatakan sesuai dan 10 orang (50%) mengatakan cukup sesuai sedangkan yang menjawab tidak sesuai tidak ada sama sekali. Dari data tersebut

dapat disimpulkan bahwa setengah dari jumlah responden menjawab bahwa peralatan kerja sudah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Dapat diketahui jawaban dari 20 responden, 9 orang (45%) mengatakan mampu dan 9 orang (45%) mengatakan cukup mampu sedangkan yang menjawab tidak mampu ada 2 orang (10%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa hampir setengah responden menyatakan keandalan pegawai mampu dalam memudahkan teknis pelayanan.

## 3. *Responsibility* (Daya Tanggap)

Dapat diketahui jawaban dari 20 responden, 13 orang (65%) mengatakan baik dan 7 orang (35%) mengatakan cukup baik yang menjawab tidak baik tidak ada sama sekali. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan respon dari pegawai terhadap kebutuhan masyarakat baik.

## 4. Assurance (Jaminan)

Dapat diketahui jawaban dari 20 responden, 13 orang (65%) mengatakan cukup baik dan 7 orang (35%) mengatakan baik yang menjawab tidak baik tidak ada sama sekali. Dari

datatersebut dapat disimpulkan bahwa setengah responden menyatakan keramahan dan kesopanan pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik.

## 5. *Emphaty* (Perhatian)

Dapat diketahui jawaban dari 20 responden, 9 orang (45%) mengatakan baik, 10 orang (50%) mengatakan cukup baik, yang menjawab tidak baik ada 1 orang (5%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa setengah responden menyatakan komunikasi pegawai dalam menjelaskan prosedur/ mekanisme kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan adalah cukup baik. Analisis yang akan dilakukan dalam penulisan ini yaitu melihat pengaruh antara profesionalisme pegawai sebagai variabel bebas terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel terikat, serta analisis keeratan kedua variabel tersebut.

## B. Regresi Sederhana

Regresi sederhana merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Jadi  $r = 0,619214$  artinya bahwa sesuai dengan pedoman untuk memberikan interpretasi yang dikemukakan oleh Riduwan berada pada interval 0,60 - 0,799 yang termasuk dalam kategori tingkat hubungan yang kuat antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Dinas Kesehatan

Kabupaten Mahakam Ulu.

### C. Persamaan Regresi Sederhana

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variable X terhadap variable Y maka digunakan rumus  $Y = a + bx$ . Untuk mencari b, digunakan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{(20)(18584) - (628)(591)}{(20)(19772) - (628)^2}$$

$$b = \frac{371680 - 371148}{395440 - 394384}$$

$$b = \frac{532}{1056} = 0,503788$$

Menghitung rumus a

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$a = \frac{591 - (0,503788) \cdot (628)}{20}$$

$$a = \frac{591 - 316,378864}{20}$$

$$a = \frac{274,621136}{20}$$

$$a = 13,73106$$

Jadi, persamaan regresinya adalah :

$$y = a + bx$$

$$y = 13.73106 + 0,503788x$$

Keterangan :

a = 13.73106 adalah suatu konstanta yang mempengaruhi pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu tanpa dipengaruhi oleh perubahan nilai profesional pegawai.

b = 0.503788 adalah koefisien regresi yang mempengaruhi profesionalisme pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu, artinya setiap perubahan nilai profesionalisme pegawai maka pelayanan akan mengalami perubahan sebesar 0,503788. Dari persamaan tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap Kualitas pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu.

### D. Pembahasan

Berikut ini peneliti akan membahas hasil penelitian terhadap pembuktian hipotesis antara profesionalisme pegawai (X) dengan kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu. Dari hasil kuisioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 20 orang, kuisioner yang terbagi menjadi 2 variabel yaitu kinerja pegawai dengan indikator perlakuan yang sama, keadilan, kesetiaan dan tanggung jawab serta pelayanan publik dengan indikator bukti langsung, keandalan, daya

tanggap, jaminan dan perhatian mendapatkan jawaban dari responden sehingga kemudian disajikan dalam perhitungan kedalam analisis data yang menggunakan analisis sederhana.

Terkait hasil penelitian dari variabel kinerja pegawai menunjukkan masih ada beberapa indikator yang masih rendah diantaranya yaitu, masih adanya diskriminasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberi pelayanan, masih rendahnya kesetiaan pegawai dalam menjunjung visi dan misi Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu, serta rendahnya tanggung jawab pegawai terutama dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikannya dengan baik. Sehingga kinerja pegawai dinilai berdasarkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih termasuk rendah.

Tentang variabel kualitas pelayanan penulis menarik kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan yang ada masih termasuk rendah berdasarkan keandalan yang dimiliki oleh pegawai dalam memudahkan teknis pelayanan yang sesuai prosedur yang mudah dan sederhana. Ditambah lagi dengan masih adanya ketidaksesuaian antara tingkat pendidikan dan kemampuan dengan fungsi/tugas yang dimiliki pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh Kasmir dalam Pasolong (2008:134) pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Dari hasil perhitungan

didapatkan hasil bahwa pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan ternyata positif dan kuat, hal ini di buktikan dengan  $r = 0,619214$  dimana pedoman untuk memberikan interpretasi yang dikemukakan oleh Riduwan berada pada interval 0,60- 0,799 yang termasuk dalam kategori tingkat hubungan yang kuat. Adapun analisis data yang diuraikan sebelumnya di dapat persamaan regresi sederhana  $Y = a + bx$ , dimana  $a = 13,73106$  dan nilai  $b = 0,503788$  dan jika di masukkan kedalam persamaan regresi sederhana menjadi  $Y = 13,73106 + 0,503788x$ . Jadi interpretasinya adalah peningkatan profesionalisme kinerja pegawai akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan, persamaan regresi sederhana tersebut memberikan informasi bahwa jika tidak ada kinerja pegawai maka nilai pelayanan publik sebesar 13,73106. Jika terjadi atau ada peningkatan kinerja pegawai maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 14,2348.

Berdasarkan analisis- analisis tersebut, maka hipotesis yang peneliti ajukan yaitu terdapat pengaruh antara variabel kinerja pegawai (X) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) di Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu.

#### 4. PENUTUP

Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu. Dengan menggunakan analisis product moment dan analisis regresi sederhana,

diperoleh hasil bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, dkk. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2008. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.