

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Republik Indonesia sebagai Negara kesatuan, sistem penyelenggaraan pemerintahan dibingkai dalam kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan di revisi kembali dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa pergeseran paradigma pemerintahan dari negara sebagai pusat kekuasaan menuju negara lebih dekat dengan rakyat. Tata kelola pemerintahan tidak lagi berorientasi pada aspek pemerintahan (*government*) akan tetapi beralih ke aspek tata pemerintahan (*governance*). *Good governance* dapat didefinisikan penyelenggaraan pemerintahan sebagai kepentingan rakyat yang dilaksanakan berdasarkan atas asas keadilan, pemerataan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (Lembah, 2019).

Istilah etika (*ethics*) berasal dari istilah bahasa Yunani “*ethos*” yang dalam bahasa Latin disebut “*ethicus*” yang berarti adat, kebiasaan, atau kesediaan jiwa akan kesusilaan (Siyasah, 2021). Lase (2021) menggambarkan konsep etika dengan beberapa arti, salah satu diantaranya dan biasa digunakan orang adalah kebiasaan, adat atau akhlak dan watak.

Menurut Siyasah (2021) menjelaskan bahwa sebagai cabang filsafat, etika mempelajari perspektif tentang masalah yang berkaitan dengan masalah etika, atau sebagai penyelidikan filosofis tentang kewajiban manusia dan hal-hal baik dan buruk. Dikatakan bahwa etika adalah ilmu yang membahas masalah-masalah tindakan atau perilaku manusia, yang dapat dinilai baik dan dapat dinilai buruk. Etika sebagai ilmu normatif mengandung orientasi atau norma dan nilai yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari (Raharja & Area, 2020). Menurut Lembah (2017) mengemukakan bahwa kata “etika” mengacu pada dua hal, yaitu:

1. ilmu yang mempelajari nilai-nilai dan pembedanya.
2. pokok bahasan disiplin itu sendiri, khususnya nilai-nilai hidup kita. Keduanya bergabung dalam hal bahwa kita berperilaku sesuai dengan hukum, kebiasaan, dan harapan yang kompleks dan selalu berubah, jadi kita harus merenungkan sikap dan perilaku kita.

Istilah birokrasi (*bureaucracy*) berasal dari bahasa Yunani “*bureau*” yang berarti kantor, dan “*kratia*” (*cracein*) yang berarti pemerintahan. Jadi, birokrasi berarti pemerintahan melalui kantor atau “*government by bureau*” (Lase, 2021). Kamus Umum Bahasa Indonesia mengartikan birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.

Menurut Siyasah (2021) memahami birokrasi sebagai jenis organisasi yang digunakan oleh pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugas khusus mereka, dilakukan dalam sistem administrasi dan terutama oleh pegawai negeri, etika birokrasi memberikan berbagai prinsip etika, standar perilaku, pedoman

perilaku, dan kualitas etika yang dapat diterapkan oleh setiap birokrasi untuk melakukan tugas administrasi, perlakuan yang baik untuk kepentingan publik. Etika birokrasi dimaksudkan untuk menetapkan standar tentang apa yang harus dilakukan oleh setiap birokrasi dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan dalam pelaksanaan tugasnya.

Menurut Raharja dan Area (2020) menegaskan bahwa etika pelayanan publik dalam administrasi publik (etika petugas) berkaitan dengan atau berkaitan dengan tindakan seseorang dalam jabatan tertentu, baik dalam pekerjaan publik, di luar pekerjaan maupun dalam kehidupan sehari-hari. Secara etis, seorang pegawai negeri tidak dapat memisahkan tindakannya di tempat kerja dari tindakannya di luar pekerjaan.

Dari penjelasan tersebut terdapat bahwa etika birokrasi adalah bidang ilmu, menerapkan ajaran dan prinsip perilaku yang baik dan benar kepada semua birokrasi dalam melaksanakan pekerjaan umum, tugas dan jabatan. Dengan kata lain, etika birokrasi adalah seperangkat aturan atau norma yang mengatur perilaku etis birokrasi dalam menjalankan tugas atau fungsinya.

Menurut Raharja dan Area (2020) menyatakan bahwa profesionalisme dapat diartikan sebagai kemampuan dan keterampilan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan bidang dan jenjangnya masing-masing. Hasil kerja yang dilakukan, dilihat dalam segala hal, konsisten dengan bagiannya, objektif dan berkesinambungan dalam segala situasi dan dengan cara apa pun, dan dalam waktu adaptasi yang relatif singkat.

Jadi, hasil akhir dari pekerjaan, di luar layanan dan perilaku yang diberikannya, sulit untuk dicari kesalahannya oleh pihak lain. Menurut Suharman (2019) tidak mungkin menilai seorang profesional pada satu aspek saja tetapi harus mengevaluasi semua aspek, yakni selain keahlian dan keterampilan, psikologi juga harus diperhitungkan. Menurut Lase (2021) mengatakan bahwa profesionalitas merupakan kemampuan menguasai dan memahami serta melaksanakan bidang tugas sesuai dengan profesinya disamping terhadap pemahaman masalah pada aspek kehidupan lainnya seperti etika, moral, dan budaya. Seorang yang profesional tidak saja mampu bekerja secara produktif, efisien, mandiri dan inovatif, akan tetapi juga harus memiliki sikap dedikasi yang tinggi.

Menurut Siyasa (2022) menyatakan bahwa amanat pelayanan publik adalah amanat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa diskriminasi dan tanpa dipungut biaya atau dengan biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat yang kurang mampu. Tugas ini dilaksanakan oleh Negara melalui salah satu unsurnya yaitu pemerintah dan seluruh birokrasinya. Dari apa yang telah disampaikan Raharja dan Area (2020) jelas bahwa pelayanan publik merupakan tugas utama pemerintah (aparatur administrasi). Dengan kata lain, tugas utama aparatur publik adalah memberikan pelayanan publik. Misi pelayanan publik meliputi perolehan/penyediaan barang dan jasa yang penggunaannya tidak ada tandingannya, yaitu barang dan jasa yang tidak dapat dicegah oleh pengguna lain untuk menggunakan barang dan jasa yang sama (Lembah, 2017). Menurut Raharja dan Area (2020), pada dasarnya ada banyak jenis pelayanan publik yang

diberikan oleh pemerintah, yang dapat berupa *distribusi*, *redistribusi*, dan *regulasi*.

Menurut Raharja dan Area (2020) dalam kerangka pengertian sebelumnya, bahwa pegawai negeri sipil diposisikan sebagai aparatur negara yang mempunyai tugas tertentu untuk mampu dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan berkeadilan dalam penyelenggaraan fungsi negara, pemerintahan, dan pembangunan. Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu untuk melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan bidang kegiatan dan kualifikasinya 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.

Lemahnya profesionalisme pelayanan publik birokrasi dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang saling terkait, antara lain kurangnya pemahaman, apresiasi, dan praktik standar, standar etika yang berlaku bagi birokrasi. Sebagaimana diketahui, dalam administrasi publik/birokrasi, etika adalah aturan atau norma yang mengatur perilaku etis birokrasi. Etika birokrasi mencakup ajaran moral dan prinsip perilaku yang benar bagi aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab resminya. Etika birokrasi memberikan berbagai standar, ukuran standar, pedoman perilaku, dan kebajikan yang dapat diterapkan oleh setiap birokrasi (Suharman, 2019).

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

Berdasarkan hasil awal observasi peneliti yang dilakukan di Kantor Camat Bangun Purba bahwa masih ada pegawai yang belum melaksanakan pelayanan secara maksimal, diantaranya sebagai berikut:

1. Masih kurangnya kemudahan pelayanan, dikarenakan belum adanya fasilitas kemudahan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai, contohnya dengan tidak adanya pola pelayanan elektronik yang belum diterapkan, hal ini tentu dapat memudahkan masyarakat dan juga mengefesienkan waktu yang ada.
2. Masih kurangnya kemudahan pelayanan, dikarenakan belum terciptanya pelayanan yang sama, contohnya pada saat petugas memberikan pelayanan

kepada masyarakat umum dengan penyandang masalah kesejahteraan sosial diperlakukan berbeda.

Tabel 1.1
Pencapaian kinerja pelayanan
Kantor Camat Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu

No	Indikator	Target Restra SKPD		Realisasi Capaian	Proyeksi
		2019	2020	2019	2020
1	Terwujudnya peningkatan kesadaran lingkungan	100%	100%	93 %	95%
2	Database kependudukan yang akurat	100%	100%	98%	99%
3	Terwujudnya peningkatan kapasitas kelurahan	100%	100%	90%	97%
4	Terwujudnya partisipasi masyarakat kelurahan dalam pembangunan	100%	100%	89%	93%
5	Terwujudnya kesetaraan gender perempuan dan peran aktif pemuda	100%	100%	85%	90%
6	Terwujudnya peningkatan keamanan lingkungan	100%	100%	91%	95%
7	Terwujudnya sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan	100%	100%	94%	96%
8	Terwujudnya peningkatan keberdayaan masyarakat kelurahan	100%	100%	91%	95%

Sumber : Kantor Camat Bangun Purba

Secara umum capaian kinerja pelayanan di kantor Camat Bangun Purba rata-rata masih 91%. Profesionalisme kerja sebagai persyaratan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka setiap aparatur pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya, berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengemukakan dalam bentuk sebuah karya tulis ilmiah dengan judul **“Pengaruh Etika Birokrasi Dan**

Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bangun Purba”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka rumusan masalah yang diuraikan dalam penelitian ini adalah :

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

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

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

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sangat penting yaitu untuk menambah pengetahuan praktis bagi peneliti dalam rangka menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan sebelumnya.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan sebagai sumbangan pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan usaha peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Bagi Literatur Akademik

Adapun manfaat yang diperoleh bagi literatur akademik yaitu untuk menambah koleksi karya ilmiah dan memberikan sumbangan pikiran dalam perkembangan ilmu pengetahuan manajemen khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah para pembaca dalam memahami isi penelitian ini, Peneliti akan menguraikan sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Bab ini berisikan landasan pemikiran teoritik yang meliputi landasan teori, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual yang mendasari penelitian dan pemaparan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, analisis data penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Etika

Dalam pelayanan publik, sifat yang melanggar dari masyarakat di persoalkan masalah moral dan etika yang sulit ditemukan kita larang mereka membuka rahasia atau kadang mengancam orang-orang itu mengadu. Selama itu, kita juga bertemu tantangan ke depan semakin berat karena standar penilaian etika pelayanan terus berubah-ubah sesuai perkembangan zamannya. Secara *substantif*, kita juga tidak gampang dalam kedewasaan dan otonomi beretika oleh karena itu penuh dengan kebimbangan. Hal itu, yang dipastikan bahwa pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terus naik atau meningkat. Menurut Michel (2020) memberikan pemahanan tentang etika atas tiga bentuk yaitu:

1. Sebuah etika dapat digunakan dalam hal nilai dan norma. Etika adalah model bagi individu atau kelompok untuk mengubah perilaku. Kita bisa menyebutnya sebagai “sistem nilai”.
2. Etika dapat diterjemahkan dengan seperangkat prinsip atau nilai moral yang disebut di sini sebagai “kode moral”.
3. Etika adalah pengertian ilmiah tentang sikap baik dan buruk.

2.1.2 Pengertian Etika Birokrasi

Menurut Suharman (2019) dapat diterjemahkan sebagai etika birokrasi (Administrasi negara) adalah seperangkat nilai yang dapat menjadi acuan atau mengarahkan tindakan manusia dalam organisasi. Menurut pandangan ini, etika memiliki dua fungsi, yaitu menjadi acuan, acuan bagi badan pengelola negara (birokrasi publik) dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya untuk bertindak standar yang digunakan untuk menilai apakah sifat, perilaku dan perlakuan aparatur publik dianggap baik, buruk, tercela dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat dijadikan pedoman bagi administrasi publik dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, antara lain nilai efisiensi, sistem kritis, tanggung jawab, akuntabilitas dan daya tanggap.

Menurut Hasanah (2019) Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai pedoman acuan bagi para birokrat dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat. Etika birokrasi harus mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan individu, kolektif, atau organisasi. Etika harus memandu pilihan politik dengan perhatian yang tulus untuk kepentingan masyarakat luas. Karena etika berkaitan dengan "baik dan buruk" dan bukan "benar dan salah" dalam kaitannya dengan sikap, tindakan, dan perilaku manusia dalam hubungannya satu sama lain, baik dalam masyarakat maupun dalam organisasi publik.

Menurut Lase (2021) etika pelayanan publik yaitu cara untuk melayani masyarakat dengan memakai kebiasaan kebiasaan yang tercantum nilai hidup, aturan hukum yang mengontrol tingkah laku masyarakat yang dianggap baik.. Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut Hasanah (2019)

mengemukakan, etika birokrasi yaitu panduan aturan norma bagi pejabat pemerintah birokrasi untuk mengarahkan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi wajib mendudukan suatu keperluan publik di atas keperluan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika wajib dituntun pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas, dalam penerapannya etika pelayanan publik berdampak oleh banyak faktor, namun dalam praktek ini faktor-faktor yang dominan mempengaruhinya di tempat studi kasus adalah pengawasan, konsistensi aparat birokrasi, dan komunikasi. Menurut Michel (2020) mendefinisikan etika birokrasi sebagai seperangkat nilai yang dijadikan sebagai model atau pedoman bagi aktivitas manusia dalam suatu organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut, Michel (2020) telah mengusulkan etika penyelenggaraan tata usaha negara, khususnya bentuk pengendalian tata usaha negara dalam pelaksanaan tugas, fungsi pokok, dan wewenangnya. Apabila pengelolaan ketatanegaraan memerlukan perilaku, tindakan, dan perilaku yang dianggap baik, maka dalam pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan wewenangnya harus dilandasi oleh landasan etika penyelenggaraan negara. memelihara sikap semenang-menang terhadap masyarakat agar dapat dilayani tanpa diskriminasi terhadap mereka.

Adapun kesimpulan menurut Siyasa (2021) Etika birokrasi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan publik didapatkan nilai sig. 0,001 lebih kecil dari 0,05. Artinya semakin tinggi etika birokrasi yang diberikan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik. Pelatihan yang berkaitan dengan usaha untuk meningkatkan etika birokrasi. Pelatihan-pelatihan tersebut

dapat dilakukan oleh kepala pimpinan sendiri ataupun dengan mengirimkan beberapa pegawai untuk mengikuti pelatihan.

2.1.2.1 Indikator Etika Birokrasi

Menurut Suharman (2019) adapun yang menjadi indikator-indikator dari Etika Birokrasi kerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap dan menanggapi apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat yang dilayani. Aparatur yang peduli adalah perilaku birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan dari masyarakat.

2. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi, melalui kedisiplinan dari perilaku birokrasi akan terwujud keharmonisan kerja yang dinamis dalam mencapai suatu tujuan. Keharmonisan kerja dibingkai berdasarkan aturan, kelayakan dan kepatantasan untuk mewujudkan suatu kegiatan layanan yang berkualitas dan memuaskan.

3. Tanggungjawab

Tanggungjawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja ataupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. Kewajiban merupakan sesuatu yang dibedakan terhadap seseorang. Oleh karena itu orang yang bertanggungjawab dapat

memperoleh kebahagiaan, sebab ia dapat menunaikan kewajibannya, kebahagiaan tersebut dapat dirasakan oleh dirinya atau oleh orang lain. Tanggungjawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian.

4. Ketaatan

Sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan.

5. Ketekunan Kerja

Serangkaian aturan yang dimiliki perusahaan merupakan tuntutan bagi karyawan agar patuh, sehingga dapat membentuk perilaku yang memenuhi standar perusahaan.

6. Pemakaian seragam

Sikap karyawan terutama lingkungan organisasi menerima seragam kerja setiap dua tahun sekali.

7. Komunikasi

Membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para pegawai apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang harus dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang dibawah standar.

2.1.2.2 Ciri-Ciri Etika Birokrasi

Selain mengungkapkan tipe ideal birokrasi, Fitri (2020) juga mengemukakan ciri-ciri pokok birokrasi. Adapun ciri-ciri pokok birokrasi tersebut adalah:

1. Birokrasi melakukan kegiatan-kegiatan reguler dapat dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, didistribusikan dengan cara tertentu, dan dianggap sebagai tugas-tugas resmi.
2. Pengorganisasian kantor diikuti prinsip hierarkhis, yaitu bahwa unit yang lebih rendah dalam sebuah kantor berada di bawah pengawasan dan pembinaan unit yang lebih tinggi.
3. Penerapan tugas diarahkan oleh suatu sistem “sistem-sistem peraturan abstrak yang konsisten” dan mencakup juga penerapan aturan-aturan itu dalam kasus-kasus tertentu.
4. Pemangku yang ideal melakukan tugas-tugasnya dengan formal dan tidak bersifat pribadi tanpa perasaan-perasaan dendam dan nafsu dan karena itu tanpa perasaan suka atau tidak suka.
5. Kegiatan saat organisasi birokrasi didasarkan pada kemampuan teknis dan dilindungi dari pemberhentian oleh sepihak.
6. Keahlian memperlihatkan bahwa tipe organisasi administratif yang murni berciri birokratis dilihat dari sudut teknis akan bisa menggapai tingkat efisiensi yang tertinggi.

2.1.3 Profesionalisme

Menurut Lase (2021) profesionalisme adalah “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Menurut Siyasa (2022) mengungkapkan bahwa, “Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan”. Atmosoeparto dalam Raharja dan Area (2020), menyatakan bahwa, “Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu”. Profesionalisme menurut Siyasa (2022) adalah “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik”.

Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi publik menurut Lase (2021) digambarkan sebagai, “Bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah *responsivitas*.” Hasanah (2019) menyatakan bahwa, Profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi secara penuh/utuh tanpa mementingkan

kepentingan pribadi melainkan mementingkan kepentingan klien serta menghargai klien sebagaimana menghargai diri sendiri. Lase (2021) menyatakan bahwa profesional dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Profesional mempunyai keterikatan dengan pekerjaan seumur hidup.
2. Profesional mempunyai motivasi yang kuat atau panggilan hati nurani sebagai landasan bagi pemilihan karir profesionalnya, dan mempunyai komitmen seumur hidup yang layak.
3. Profesional mempunyai kelompok ilmu pengetahuan dan keterampilan/keterampilan khusus yang diperolehnya melalui pendidikan dan pelatihan yang lama.
4. Profesional berorientasi pada pelayanan dengan menggunakan keahlian dalam memenuhi kebutuhan klien.
5. Pelayanan yang diberikan kepada klien didasarkan pada kebutuhan klien secara objektif.
6. Profesional lebih mengetahui apa yang baik untuk klien.
7. Profesional mempunyai otonomi dalam mempertimbangkan tindakannya.
8. Profesional membentuk perkumpulan profesi yang menetapkan kriteria penerimaan, standar pendidikan, perizinan, peningkatan klien dalam profesi, dan batasan peraturan dalam profesi.
9. Profesional mempunyai kekuatan dan status dalam bidang keahliannya dan pengetahuan khusus.
10. Profesional dalam menyediakan layanan/mencari klien tidak boleh menggunakan reklame.

Profesionalisme kerja pegawai adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepada seorang pegawai sesuai dengan bidang, maupun tingkatan masing-masing sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal. Profesional adalah orang yang terampil, handal, dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya.

Orang yang tidak mempunyai integritas biasanya tidak profesional. Profesionalisme pada intinya adalah kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar. Profesional adalah kemampuan, keahlian atau keterampilan seseorang dalam bidang tertentu yang ditekuninya sedemikian rupa dalam kurun waktu tertentu yang relatif lama sehingga hasil kerjanya bernilai tinggi dan diakui serta diterima masyarakat (Lase, 2021). Profesional bukanlah label yang anda berikan kepada diri sendiri, ini adalah suatu diskripsi yang anda harapkan akan diberikan oleh orang lain kepada anda.

Menurut Fitri (2020) ada empat sifat yang dapat mewakili sikap profesionalisme adalah sebagai berikut: pertama, keterampilan tinggi yang didasarkan pada pengetahuan teoritis dan sistematis; kedua, pemberian jasa dan pelayanan yang altruistik, artinya lebih berorientasi kepada kepentingan umum dibandingkan dengan kepentingan pribadi; ketiga, adanya pengawasan yang ketat atas perilaku pekerja melalui kode-kode etik yang dihayati dalam proses sosialisasi pekerjaan, dan keempat, suatu sistem balas jasa (berupa uang, promosi, jabatan dan kehormatan) yang merupakan lambang prestasi kerja. Profesionalisme

pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi.

Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan, kalau disebut potensi maka kemampuan disini merupakan kekuatan yang ada didalam diri seseorang. Istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang. Apa yang dikemukakan oleh Michel (2020) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme kerja pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek :

1. Aspek potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi herediter yang bersifat dinamis yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain : daya mengingat, daya berpikir, bakat dan minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek profesionalisme atau vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu dengan kemampuan dan keterampilan itu dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.

3. Aspek fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula. Misalnya tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seharusnya bekerja dalam bidang pekerjaan elektronik bukan bekerja sebagai tukang kayu untuk bangunan.
4. Aspek operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek personal, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi tinggi.
6. Aspek produktifitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil, dan memberikan hasil dari pekerjaannya baik kuantitas maupun kualitas.

2.1.3.1 Indikator Profesionalisme

Menurut Atmosoeparto dalam Raharja dan Area (2020) adapun yang menjadi indikator-indikator dari profesionalisme kerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi aparatur

Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*) yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*) dan keahlian (*skill*) dalam mengerjakan pekerjaan yang ditanggung jawabinya yang diperoleh dari

pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tuntutan pekerjaannya sebagai pegawai negeri; keterampilan tertentu (spesialisasi kerja) yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaan yang ditanggungjawabnya yang ada di dalam diri pegawai yaitutersedianya modal kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya; serta ditunjang dengan tingkat pengalaman (*experience*) dalam melaksanakan tugas yang diberikan yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu dimana pengalaman kerjaberkaitan 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.

2. Loyalitas atau kesetiaan

Berhubungan dengan disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pekerjaan yang dikerjakan, menaati segala peraturan organisasi yang melandasi pekerjaan yang berlaku/diberikan, melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh atasandan berkaitan erat dengan pemberi pelayanan yang tidak membeda-bedakan atas dasar golongan tertentu. Loyalitas atau kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Loyalitas atau kesetiaan terkait dengan kebersediaan pegawai untuk membantu sesama rekan kerja.

3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yaitu kerangka kerja yang ada yang sudah efektif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi atau pimpinan memberikan pengarahan langsung tentang penyelesaian pekerjaan berdasarkan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan agar tercapai tujuan organisasi. Budaya organisasi yang pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Budaya harus sejalan dengan tindakan organisasi pada bagian lain, seperti merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan bahkan sebenarnya bila budaya tidak sejalan dengan tugas-tugas ini, maka organisasi akan menghadapi masa sulit

4. Performansi (*performance*)

Performansi dapat diartikan menjadi pelaksanaan kerja, target dalam penyelesaian pekerjaan yang diberikan dalam pelayanan kepada masyarakat, keinginan pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan prestasi kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja. Performansi mempunyai hubungan erat dengan produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam organisasi.

5. Akuntabilitas (*Accountability*)

Aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan. Akuntabilitas pegawai dapat dilihat dari kinerja pegawai yaitu integritas (selalu memegang kode etik) yang ditetapkan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan, ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, kelengkapan saran dan prasana, kejelasan peraturan dan kedisiplinan; pemungutan biaya pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (pemungutan biaya lain di luar dari ketentuan yang telah ditetapkan) dan produk pelayanan publik.

6. Ketepatan waktu

Tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan.

7. Kemampuan

Kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

8. Inisiatif

Suatu sikap yang datang dari diri sendiri yang dilakukan secara spontanitas.

2.1.3.2 Ciri- Ciri Profesionalisme

Menurut Raharja dan Area (2020), ada empat ciri-ciri yang bisa sebagai petunjuk atau indikator untuk melihat tingkat profesionalitas seseorang, yaitu :

1. Penguasaan ilmu pengetahuan seseorang dibidang tertentu, dan ketekunan mengikuti perkembangan ilmu yang dikuasai.
2. Kemampuan seseorang dalam menerapkan ilmu yang dikuasai, khususnya yang berguna bagi kepentingan sesama.
3. Ketaatan dalam melaksanakan dan menjunjung tinggi etika keilmuan, serta kemampuannya untuk memahami dan menghormati nilai-nilai sosial yang berlaku dilingkungannya.
4. Besarnya rasa tanggung jawab terhadap Tuhan, bangsa dan negara, masyarakat, keluarga, serta diri sendiri atas segala tindak lanjut dan perilaku dalam mengemban tugas berkaitan dengan penugasan dan penerapan bidang ilmu yang dimiliki.

Namun secara level organisasi, Menurut Lase (2021) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya :

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 sosial dan sebagainya.

2. *Equity*

Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.

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. *Accountability*

Setiap aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Romual (2014), kepegawaian yang menjadi fokus penelitian administrasi publik di Indonesia masih menjadi isu yang perlu disikapi dan disikapi secara tuntas. Misalnya, hipotesis semacam itu dapat dengan mudah dibuktikan secara kualitatif, ketika kebutuhan yang berbeda untuk layanan publik sebagai indikasi ketidakpuasan mereka dirasakan secara luas di masyarakat kehidupan sehari-hari. Penyampaian layanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia layanan untuk menciptakan kepuasan penerima layanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan penerima jasa, maka dapat dikatakan bahwa penyedia jasa memiliki kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika jasa yang diterima atau dipersepsikan lebih buruk dari yang diharapkan.

Kualitas menurut Suharman (2019) adalah suatu kondisi dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, orang, proses dan lingkungan untuk memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketepatan waktu pelayanan. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima dengan layanan yang sebenarnya mereka harapkan. Jika pelayanan yang diterima memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Orang akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Lase (2021) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu”. Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun

definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan publik setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Supriyono dalam Suharman (2019) adapun yang menjadi indikator-indikator dari kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Tepat dan relevan

Pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan,, dan kebutuhan individu atau masyarakat.

2. Tersedia dan terjangkau

Pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.

3. Dapat menjamin rasa keadilan

Terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.

4. Dapat diterima

Pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.

5. Ekonomis dan efisien

Dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.

6. Efektif

Menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

7. Kemampuan

Kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

8. Kualitas kerja

Wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.

2.1.4.2 Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Romual (2014) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
5. Faktor keterampilan petugas.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan. Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Ketujuh faktor tersebut meliputi: nilai dan budaya (*values and culture*), proses kerja dan sistem bisnis (*work process and business system*), kapasitas individu dan tim (*individual and job design*), penghargaan dan pengakuan (*reward and recognition*), serta proses manajemen dan sistem (*management process and system*).

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini, focus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan pengaruh etika birokrasi dan

profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa tesis dan jurnal-jurnal melalui internet.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Lase (2021)	Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja Terhadap kualitas pelayanan publik.	Integritas (X1) Profesionalisme (X2) Kualitas pelayanan (Y)	Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa adanya pengaruh positif integritas dan profesionalisme kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.
2	Wenti Nuria Raharja (2020)	Pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Medan Denai kota Medan.	Profesionalisme (X) Kualitas pelayanan (Y)	Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh positif atau searah antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik di kantor Camat Medan Denai kota Medan.
3	Suharman (2019)	Pengaruh profesionalisme kerja pegawai kejaksaan Negeri Mataram terhadap kualitas pelayanan publik (studi kasus di Kejaksaan Negeri	Profesionalisme (X) Kualitas pelayanan (Y)	Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan profesionalisme

Berlanjut ke hal 32...

...Lanjutan Tabel 2.1

		Mataram).		kerja pegawai dengan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Mataram.
4	Michel (2020)	Pengaruh etika birokrasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik kantor Camat di Kota Bitung.	Etika birokrasi (X1) Kinerja pegawai (X2) Kualitas pelayanan (Y)	Hasil penelitian ini Adalah terdapat pengaruh etika birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik, terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, secara bersama-sama etika birokrasi dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
5	Suaib (2018)	Etika birokrasi dalam pelayanan di Dinas Kedudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong.	Etika birokrasi (X) Pelayanan (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan aparat birokrasi kurang mampu mewujudkan misi organisasi dari aturan yang di tetapkan dalam pemberian pelayanan kepada publik.

Berlanjut ke hal 33...

...Lanjutan Tabel 2.1

6	Romual (2014)	Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik (studi di badan pelayanan perijinan terpadu kota Malang).	Perilaku birokrasi (X) Kualitas pelayanan publik (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kota Malang.
7	Mohammad Amin (2020)	Pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan publik bidang administrasi pemerintahan.	Profesionalisme (X) Kualitas pelayanan publik (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap semua variabel bebas adalah cukup bervariasi, namun rata-rata berada pada kategori baik. Sementara itu, kondisi kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh responden juga kategori baik.

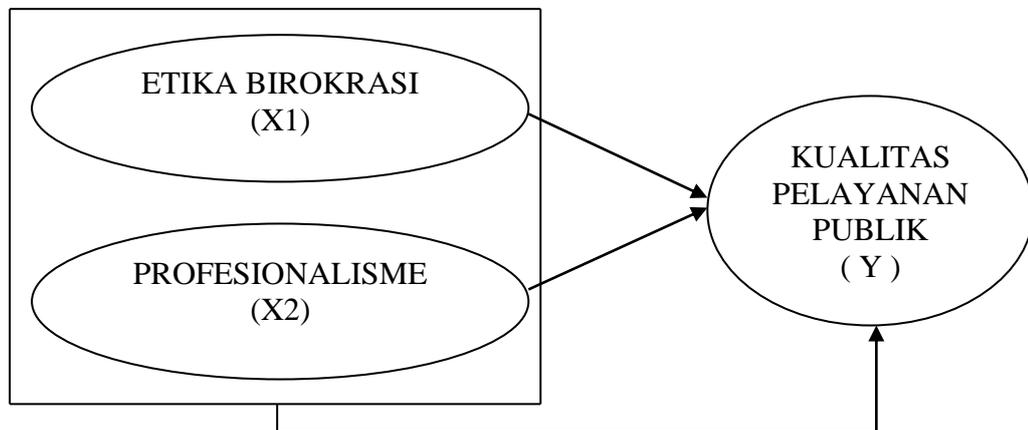
Sumber : Data penelitian dari berbagai sumber

2.2 Kerangka Konseptual

Kepuasan masyarakat yaitu sebuah indikator suksesnya pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pemerintah. Salah satu alat bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yaitu birokrasi. Di dalam setiap organisasi birokrasi terdapat ciri khas dan karakteristik yang berbeda-beda. Hal ini dikarenakan petugas atau aparatur yang bekerja di dalam organisasi birokrasi

mempunyai latar belakang yang berbeda-beda, baik itu status ekonomi, agama, pendidikan, dan kebudayaan. Dengan latar belakang yang berbeda maka akan tercipta perilaku yang bermacam-macam pula. Perilaku individu ini menjadi cerminan dari perilaku birokrasi itu sendiri, para aparatur atau petugas akan mencerminkan perilakunya masing-masing, dan perilaku ini akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat langsung berinteraksi dengan para petugas atau aparatur tersebut. Perilaku yang baik akan membuat pelayanan menjadi berkualitas dan tentunya pihak masyarakat akan merasa puas. Jika perilaku para petugas atau aparatur birokrasi sangat buruk maka kinerjanya akan buruk pula dalam memberikan pelayanan publik, dan masyarakat akan merasa kecewa. Maka dari itu diartikan bahwa perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Kerangka pikir penelitian ini berdasarkan teori yang dikatakan oleh Nurbaiti (2013) juga diartikan etika birokrasi (administrasi negara) yaitu sebagai seperangkat nilai dapat menjadi contoh atau pedoman sebagai tindakan manusia dalam organisasi. Hal ini menguji kedua anggapan ini, maka etika memiliki dua fungsi, yaitu sebagai pedoman, pola, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam mengarahkan tugas dan wewenangnya agar perbuatannya dalam birokrasi yang sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang bisa digunakan sebagai pola, referensi, petunjuk, bagi birokrasi publik dapat dilakukan tugas dan wewenangnya antara lain, efisiensi, membedakan punya pribadi dengan

punya kantor, *impersonal*, *merytal system*, *responsible*, *accountable*, dan *responsiveness*. Adapun kerangka pikir yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Sumber : Robbin yang dialih bahasakan oleh Hasanah (2019)

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiono (2015:70), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh sebab itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Maka dari rumusan masalah dan kerangka teori yang dikemukakan diatas, penulis menurunkan hipotesa penelitian sebagai berikut :

- H1 :** Etika Birokrasi kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.
- H2 :** Profesionalisme kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.
- H3 :** Etika Birokrasi dan Profesionalisme kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu metode pendekatan untuk mengkaji objek penelitian dengan berupaya menjelaskan keterkaitan antara variabel penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik, berupa: angka-angka (Sugiyono, 2012). Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu etika birokrasi dan profesionalisme sebagai variabel bebas (*independent*) dan pelayanan publik sebagai variabel terikat (*dependent*). Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Desa Bangun Purba.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Sugiyono (2012) menyatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian diambil di Desa Bangun Purba datanya di tahun 2020 berjumlah 2665 orang (lampiran).

3.2.2 Sampel

Sugiyono (2012) menyatakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Tujuan pengambilan sampel adalah supaya sampel yang diambil dapat memberikan informasi yang cukup untuk dapat mengestimasi jumlah populasinya.

Sampel pada penelitian ini adalah sebagian masyarakat Bangun Purba. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2012) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Adapun kriteria yang ditentukan dalam pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1. Sampel merupakan masyarakat Bangun Purba.
2. Sampel bersedia mengisi kuesioner yang diberikan peneliti.

Menurut Sugiyono (2015) untuk menentukan jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus Isaac dan Michael. Pada penelitian ini tingkat kesalahan atau *sampling error* dalam menentukan jumlah sampel yaitu pada tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan penulis, penelitian ini dilakukan di Desa Bangun Purba, maka peneliti mengambil sampel penelitian sebanyak 245 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Penelitian yang dilakukan peneliti termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif yaitu peneliti berusaha memaparkan atau mengungkapkan fakta, fenomena, atau suatu kondisi dan memecahkan masalahnya, serta mengemukakan hasil penelitian apa adanya. Menurut Sugiyono (2017) “Metode deskriptif adalah metode survei yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan

data, misalnya dengan menyebarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti eksperimen)”.

Menurut Sugiyono (2012) “Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Penelitian deskriptif akan dapat diperoleh deskripsi dari rumusan masalah mengenai tanggapan responden tentang variabel-variabel yang diteliti yang meliputi etika birokrasi dan profesionalisme kualitas pelayanan publik. Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu etika birokrasi dan profesionalisme sebagai variabel bebas (*independent*) dan pelayanan publik sebagai variabel terikat (*dependent*).

3.3.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012) data primer adalah sumber data yang langsung yang memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian yaitu :

- a) Pengamatan (observasi) yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati, mencatat gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian.
- b) Wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan responden.

c) Kuesioner, dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dari responden melalui daftar pertanyaan tertutup yang diajukan. Dalam daftar pertanyaan tersebut telah ditentukan alternatif jawaban.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2012) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Cara pengumpulan data melalui studi kepustakaan, dokumentasi, dan bahan lain yang relevan dengan objek penelitian.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2012) observasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam dan responden. Yakni penulis tertuju secara langsung dilokasi penelitian agar nantinya studi kasus dalam penelitian menjadi jelas sesuai situasi dan kondisi dilapangan, kemudian mengamati etika birokrasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Camat Bangun Purba, dalam pengamatan tersebut peneliti melakukan pencatatan dari hasil observasi yang dilakukan secara sistematis, berangkat dari fenomena yang ada.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner ini dibagikan kepada masyarakat Bangun Purba, dalam kuesioner tersebut terdapat variabel-variabel yang mempengaruhi suatu persoalan etika birokrasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Camat Bangun Purba.

3. Wawancara

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*in depth interviewe*) berupa wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur menurut Sugiyono (2012) didalam pelaksanaanya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur, peneliti menggunakan bantuan pedoman wawancara untuk memudahkan dan memfokuskan pertanyaan yang akan diutarakan. Sebuah gerakan tanya jawab yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber sebagai orang siap ditanya. Gerakan ini dilakukan buat melacak laporan, meminta keterangan, atau menanyai anggapan terhadap suatu persoalan etika birokrasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Camat Bangun Purba pada seseorang. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa

wawancara yaitu tindakan menelusuri berita dari informan dengan cara tanya jawab.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2012) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya. Hasil penelitian akan kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada, untuk menunjang pengumpulan data dokumentasi, subjek menggunakan alat bantu berupa kamera untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan beberapa dokumentasi. Penulis mengumpulkan data yang nantinya bisa melalui pemotretan (foto) dengan kondisi dilapangan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang etika birokrasi pegawai tersebut yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini. Alat yang digunakan dalam dokumentasi penelitian ini adalah kamera untuk mengambil gambar (foto) beserta alat lain yang dibutuhkan pada saat proses penelitian dimulai. Hasil dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang melengkapi atau mendukung data primer hasil wawancara.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian menjelaskan tentang jenis variabel serta gambaran dari variabel yang diteliti berupa nama variabel, sub variabel, indikator variabel, ukuran variabel dan skala pengukuran yang digunakan peneliti. Menurut Sugiyono (2017) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal

tersebut, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan landasan teoritis yang telah ada.

Tabel 3.1
Definisi Operasional variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Jenis Pengukuran
1	Kualiatas Pelayanan Publik (Y)	Kualitas pelayanan publik menurut Suharman (2019) adalah suatu kondisi dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, orang, proses dan lingkungan untuk memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketepatan waktu pelayanan	Menurut Suharman (2019) : 1. Tepat dan relevan 2. Tersedia dan terjangkau 3. Menjamin rasa keadilan 4. Dapat diterima 5. Ekonomis dan efisien 6. Efektif 7. Kemampuan 8. Kualitas kerja	Ordinal
2	Etika Birokrasi (X1)	Etika birokrasi Menurut Suharman (2019) dapat diterjemahkan sebagai etika birokrasi (Administrasi negara) adalah seperangkat nilai yang dapat menjadi acuan atau mengarahkan tindakan manusia dalam organisasi.	Menurut Suharman (2019): 1. Kepedulian 2. Kedisiplinan 3. Tanggung jawab 4. Ketaatan 5. ketekunan Kerja 6. pemakaian Seragam 7. Komunikasi	Ordinal

Berlanjut ke hal 43...

...Lanjutan Tabel 3.1

3	Profesionalisme (X2)	Menurut (2021) profesionalisme adalah Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami diikuti pelanggan.	Lase	Menurut Danim (2019) :	Ordinal
				1. Kompetensi aparatur 2. Loyalitas atau kesetiaan 3. Budaya organisasi 4. Performansi 5. Akuntabilitas 6. Ketepatan Waktu 7. Kemampuan 8. Inisiatif	

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati ataupun yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan instrument kuantitatif.

3.6.1 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan pengukuran skala *Likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2012). Menurut Sugiyono (2012) “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan, untuk menganalisa data deskriptif kuantitatif dipergunakan skala pengukuran yang memakai skala *Likert* dimana setiap jawaban yang tersedia diberi bobot nilai sebagai berikut:

Tabel 3.2
Alternatif Jawaban dengan Skala *Likert*

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2012)

3.6.2 Uji Instrumen

Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, alat pengukuran tersebut yaitu kuesioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk membantu penulis melakukan penelitian, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan berbagai macam pengujian.

3.6.2.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti, dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian". Menurut Sugiyono (2012) instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur uji validitas dilakukan atas item-item pernyataan pada kuesioner yaitu dengan jalan menghitung koefisien korelasi dari tiap-tiap pernyataan dengan skor total yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan

angka kritis r *product moment*. Dapat dikatakan valid apabila nilai r lebih besar dibandingkan dengan nilai $r_{tabel} = 5\%$, $df = n-2$ dimana n = Jumlah sampel. Menurut Sugiyono (2017) nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari pada nilai standar maka pertanyaan tersebut valid (signifikan).

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara *one shot methode* atau pengukuran sekali saja, untuk variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0.60 (Hair dkk, 2012: 135).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah diinterpretasikan. Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam identifikasi masalah. Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengelolaan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh.

Menurut Sugiyono (2017) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Analisis data dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi, data akan menjadi mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil pendekatan survei penelitian dari penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, kemudian dilakukan analisa untuk menarik kesimpulan. Adapun urutan analisis yang dilakukan yaitu:

1. Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner pada populasi yang telah ditentukan.
2. Setelah dilakukan pengumpulan data, kemudian menentukan alatpengukuran yang digunakan untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diselidiki. Dalam penelitian ini alat pengukuran yang dimaksud adalah daftar penyusunan pertanyaan atau kuesioner.
3. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner ke perusahaan yang dipilih dengan bagian tertentu yang telah ditetapkan. Setiap item dari kuesioner tersebut merupakan pertanyaan positif yang diberikan skor 1 sampai 5 yang telah penulis sediakan. Dalam penelitian ini skor untuk setiap jawaban dari pernyataan yang diajukan kepada responden, penelitian ini akan mengacu pada pernyataan Sugiyono (2012) yaitu dengan *skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. *Skala Likert* dipergunakan dalam melakukan pengukuran atas

jawaban dari pernyataan yang diajukan kepada responden penelitian dengan cara memberikan skor pada setiap item jawaban.

4. Apabila seluruh data yang diperlukan telah terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dan dianalisis. Dalam penelitian ini penulis melakukan uji statistik. Untuk mengetahui nilai variabel X dan variabel Y, maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata (*mean*) dari setiap variabel.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini bertujuan untuk menggunakan masing-masing variabel dalam bentuk penyatuan data ke dalam bentuk hasil distribusi frekuensi kemudian dilakukan analisis TCR. Menurut Sugiyono (2012) kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden dapat ditentukan sebagai berikut, skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, atau berkisar antara 20% - 100%. Sehingga dapat diperoleh kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kriteria Analisis Deskriptif Data

No	Rentang % Skor	Kriteria
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup
4	21% - 40%	Kurang
5	0% - 20%	Kurang Sekali

Sumber: Sugiyono (2012)

Interpretasi skor ini diperoleh dengan cara membandingkan rata-rata skor yang diperoleh berdasarkan jawaban responden dengan nilai skor jawaban kemudian dikalikan 100% dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{TCR} = \frac{R_s}{n} \times 100\%$$

Dimana:

TCR = Tingkat capaian Responden

R_s = Rata-rata skor jawaban

n = Skor ideal

Menurut Sugiyono (2012) Tingkat Capaian Responden (TCR) merupakan metode penilaian dengan cara menyusun orang yang dinilai berdasarkan peringkatnya pada berbagai sifat yang dinilai.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian terhadap model regresi untuk menghindari adanya penyimpangan pada model regresi dan untuk mendapatkan model regresi yang lebih akurat. Pengujian asumsi klasik ini ditujukan agar dapat menghasilkan model regresi yang memenuhi kriteria BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Model regresi yang memenuhi kriteria BLUE dapat digunakan sebagai estimator yang terpercaya dan handal dimana estimator tersebut dinyatakan tidak bias, konsisten, berdistribusi normal dan juga efisien. Untuk mengetahui apakah model regresi yang akan digunakan telah memenuhi kriteria BLUE maka perlu dilakukan serangkaian pengujian yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas yang akan dibahas lebih lanjut satu per satu pada bagian selanjutnya.

3.7.2.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah data yang akan digunakan dalam model regresi biasanya normal (Ghozali, 2018). Data yang digunakan dalam model regresi adalah distribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov* dengan SPSS 18. Kriteria yang digunakan adalah membandingkan nilai *Asymp. Sig (2-Tailed)* dengan nilai alpha 5% sehingga apabila nilai *Asymp. Sig (2-Tailed)* > 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa populasi tersebut terdistribusi normal (Ghozali, 2010).

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikolinearitas atau tidak. Uji multikolinearitas perlu dilakukan jika variabel bebasnya lebih dari satu. Menurut (Trianto, 2015) multikolinearitas adalah korelasi yang sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai $VIF < 10$, tingkat kolinearitas dapat ditoleransi. Multikolonieritas dapat diuji melalui nilai toleransidengan faktor variasi inflasi ($VIF < 10$, atau sama dengan nilai *tolerance* > 0,10 maka model tersebut menunjukkan tidak ada multikolonieritas.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual data pengamatan yang satu ke data pengamatan yang lain. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan

metode glejser, hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5 % (Ghozali, 2018).

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2017) “Analisis regresi digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel *dependen* bila nilai variabel *independen* dinaik turunkan”, karena variabel *independen* yang digunakan lebih dari satu, maka dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda (*Multiple regression*). Pengaruh etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba yang persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y	= Kualitas Pelayanan Publik
X ₁	= Etika Birokrasi
X ₂	= Profesionalisme
b ₁ , b ₂	= Koefisien Regresi
a	= Konstanta
e	= Error

3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel independen. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya nilai R² yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018) Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinasi

r² = Koefisien Korelasi

3.7.5 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Langkah-langkah untuk melakukan pengujian hipotesis dimulai dengan menetapkan hipotesis nol (H₀) dan hipotesis alternatif (H_a), pemilihan tes statistik dan perhitungan nilai statistik, penetapan signifikansi dan penetapan criteria pengujian. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan uji t dan uji F.

3.7.5.1 Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independen* secara parsial terhadap variabel *dependen*, untuk pengujian ini yaitu pada hipotesis 1, dan hipotesis 2. Tingkat signifikan 5%, jika t hitung lebih tinggi dibandingkan t tabel, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, hal ini menyatakan bahwa suatu variabel *independen* secara parsial mempengaruhi variabel *dependen*, dengan rumus sebagai berikut:

1. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima, yang berarti variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen* secara parsial.
2. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau signifikan $> 0,05$ maka H_0 ditolak, yang berarti variabel *independen* tidak berpengaruh terhadap variabel *dependen* secara parsial.

$$t_{hit} = \text{Koefisien Regresi } b_i$$

Nilai t-statistik tabel ditentukan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $df = n - 2$ dimana n adalah jumlah observasi.

Kriteria pengujian :

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Menguji hipotesis ini terdapat signifikan atau tidak yaitu menggunakan pengujian T-hitung dengan membandingkan T tabel pada $\alpha = 5\%$. Adapun pembuktian hipotesis secara statistik yaitu:

H_a : terdapat pengaruh secara signifikan secara parsial etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.

H_0 : tidak terdapat pengaruh secara signifikan secara parsial etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.

Keputusan pembuktian hipotesis yaitu:

1. Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ pada signifikan $\alpha = 5\%$ atau jika menggunakan *SPSS* yaitu $sig < \alpha 5\%$ maka terdapat pengaruh signifikan secara parsial sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ pada signifikan $\alpha = 5\%$ atau jika menggunakan *SPSS* yaitu $sig < \alpha 5\%$ maka terdapat pengaruh signifikan secara parsial sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima.

3.7.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama yaitu pada hipotesis 3. Untuk menentukan nilai uji F digunakan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima, yang berarti variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen* secara simultan.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau signifikan $> 0,05$ maka H_a ditolak, yang berarti variabel *independen* tidak berpengaruh terhadap variabel *dependen* secara simultan.

Menguji hipotesis ini terdapat signifikan atau tidak yaitu menggunakan pengujian F-hitung dengan membandingkan F tabel pada $\alpha = 5\%$. Adapun pembuktian hipotesis secara statistik yaitu:

H_a : terdapat pengaruh secara signifikan secara simultan etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.

H_0 : tidak terdapat pengaruh secara signifikan secara simultan etika birokrasi dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangun Purba.

Keputusan pembuktian hipotesis yaitu:

1. Apabila F hitung $>$ daripada F tabel pada signifikan $\alpha = 5\%$ atau jika menggunakan *SPSS* yaitu $sig < \alpha 5\%$ maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Apabila F hitung $<$ dari pada F tabel pada signifikan $\alpha = 5\%$ atau jika menggunakan *SPSS* yaitu $sig < \alpha 5\%$ maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima.