

**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD)
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh:

NURFAUZIA ALI

NIM : S2119050

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
(BPBD) KABUPATEN GORONTALO UTARA**

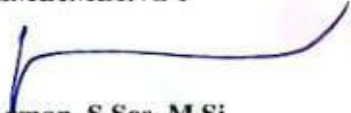
Oleh :
NURFAUZIA ALI
NIM : S21.19.050

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dan
Telah Disetujui Oleh Pembimbing

Gorontalo, Maret 2023

PEMBIMBING I


Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN : 0913078602

PEMBIMBING II


Noviyanti Tue, S.IP., M.Si
NIDN : 0929118904

Mengetahui :

**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo**


Purwanto, S.IP., M.Si
NIDN : 0926096601

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh :
NURFAUZIA ALI
NIM : S21.19.050

SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Disetujui Oleh
Pembimbing Pada Tanggal Maret 2023

TIM PENGUJI

1. Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP.,M.Si
2. Dr. Ibrahim Paneo, M.Kes
3. Darmawaty Abd. Razak S.IP.,M.AP
4. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
5. Noviyanti Tue, S.IP.,M.Si

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo


Dr. Mochammad. Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN : 0913027101

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo


Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN : 0926096601

LEMBAR PENYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurfauzia Ali
Nim : S2119050
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Gorontalo Utara

Dengan ini saya Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memenuhi ujian ahir Universitas Ichsan Gorontalo merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sebenarnya dengan jelas sesuai norma, kaidah, etika penulisan ilmiah, dan buku penulisan ilmiah Universitas Ichsan Gorontalo.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau bagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau terdapat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerma sanksi pembuatan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai peraturan yang berlaku.

Gorontalo, ... Maret 2023
Yang Membuat Pernyataan

 
NURFAUZIA ALI
NIM. S2119050

ABSTRACT

NURFAUZIA ALI. S2119050. THE EFFECT OF APPARATUS PROFESSIONALISM ON PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE REGIONAL DISASTER MANAGEMENT AGENCY OF NORTH GORONTALO DISTRICT

This research aims to find the effect of apparatus professionalism on service quality at the Regional Disaster Management Agency of North Gorontalo District. The research method used is a type of survey research with a quantitative approach by applying a sample and using a questionnaire as the main data collection instrument. The population and samples used in this study are all apparatus working at the Regional Disaster Management Agency of North Gorontalo District, totaling 41 respondents. This research uses simple regression analysis by testing validity, reliability, and correlation. The results of this research indicate a significant correlation between the apparatus professionalism (X) and the public services (Y) with a value of $r = 0.309$; $P < 0.001$ because the r count in this analysis is positive, meaning that the higher the apparatus professionalism (X), the higher the public service quality (Y). The results of simple regression analysis show that apparatus professionalism (X) with a significance value of $0.003 < 0.005$ has a significant effect on public service quality (Y), so H_1 is accepted. The effect of apparatus professionalism (X) on public service quality (Y) is 39.5%, while the remaining 61% is affected by other factors not examined in this research.

Keywords: apparatus professionalism, public service quality

ABSTRAK

NURFAUZIA ALI. Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara

Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan kata-kata atau kalimat dan gambar serta angka-angka dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 41 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji korelasi, dan regresi sederhana penelitian.

Hasil penelitian dilapangan ditemukan Pengujian kuesioner tentang instrumen Profesionalisme Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Valid dan dapat dilanjutkan untuk pengujian Reliabilitas data. Hasil uji Reabilitas datang yang dihasilkan masing-masing variabel antara Profesionalisme Pegawai (X) dengan nilai *alpha cronbach* $0,603 > 0,207$ (r-tabel) sedangkan Kualitas Pelayanan Publik (Y) nilai *cronbach alpha* $0,563 > 0,207$ (r-tabel) dapat disimpulkan bahwa instrumen kedua variabel ini dinyatakan reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini. Hubungan korelasi didapatkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Profesionalisme Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan nilai $r=0,309$; $P < 0,001$ karena r hitung atau *pearson correlation* dalam analisis ini bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi Profesionalisme Pegawai (X) maka semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hasil analisis regresi menunjukkan Profesionalisme Pegawai (X) dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,005$ maka disimpulkan bahwa komitmen organisasi (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) (H_1 diterima). Hasil nilai memiliki arti bahwa sumbangan variabel Profesionalisme Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 39,5% sedangkan sisanya 61 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci : Profesionalisme pegawai, dan Kualitas Pelayanan Publik.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) (Qs 94: 6-7)”

“Better to feel how education is at this time rather than fell the bitterness of stupidity, later” (Anonim)

“Jangan bandingkan hasilmu dengan orang lain, kita semua sama, hanya proses tumbuh yang berbeda.” (Pancarini)

*“Cara terbaik bagkit dari Kegagalan adalah dengan berdamai dengan Diri Sendiri”
(Penulis)*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tau tercinta, Ayahanda dan Ibunda, atas ketulusan dari hati dan do'a yang tak pernah putus, serta untuk orang-orang terdekatku yang Tersayang, dan Untuk Almamater Kebangganku.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.x
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian.....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Pelayanan Publik	8
2.2.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	8
2.1.2 Azas-Azas Pelayanan Publik	10
2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.2 Profesionalisme Pegawai	19
2.2.1 Definisi Profesionalisme	19
2.2.2 Dimensi Profesionalisme Pegawai.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	26
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	26
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.2.1 Desain Penelitian.....	26
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	27
3.2.3 Populasi dan Sampel	29
3.2.4 Jenis dan Sumber Data	30
3.2.5 Metode Pengumpulan Data	30
3.2.6 Prosedur Penelitian.....	31

3.2.7. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian.....	36
4.1.2 Visi Misi.....	36
4.1.3 Struktur Organisasi.....	37
4.2 Gambaran Umum Responden.....	19
4.3 Hasil Penelitian.....	38
4.3.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian.....	8
4.3.2 Uji Reliabilitas Data Responden dan Penelitian.....	40
4.3.3 Hubungan Kolerasi Profesionalisme Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	13
4.3.4 Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana.....	43
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	8
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Pemikiran.....	25
4.1 Gambar Struktur Organisasi.....	37

DAFTAR TABEL

3.1 Tabel Operasional Variabel X.....	28
3.2 Tabel Operasional Variabel Y.....	28
3.3 Tabel Bobot Nilai Pilihan Jawaban Responden	29
3.4 Tabel Koefisien Korelasi Nilai r	32
4.1 Tabel Data Demografi Responden	38
4.2 Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Profesionalisme Pegawai (X)	39
4.3 Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	39
4.4 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Profesionalisme Pegawai (X).....	41
4.5 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	41
4.6 Tabel Korelasi Profesionalisme Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)	42
4.7 Tabel Model Summary.....	43
4.8 Tabel Annova	44
4.9 Tabel Coefficients	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Koesiner Penelitian	50
Lampiran II Tabulasi Data Variabel Profesionalisme Pegawai (X)	53
Lampiran III Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	54
Lampiran IV Data Frekuensi Profesionalisme Pegawai (X).....	55
Lampiran V Uji Validitas Data Profesional Pegawai (X).....	56
Lampiran VI Data Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	57
Lampiran VII Uji Validitas Data Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	58
Lampiran VIII Korelasi Profesionalisme Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	59
Lampiran IX Analisis Regresi Sederhana	60

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KABUPATEN GORONTALO UTARA”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat, Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Abdullah M. Ali dan Ibu (Almh) Amrin Nuna serta seluruh keluarga besar yang senangtiasa memberikan doa, dukungan, semangat, dan bantuan baik berupa moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke M.Si Sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Dr. Mochammad, Sakir, S.sos.,M.Si Selaku Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Purwanto,S.IP.,M.Si Sebagai Ketua jurusan ilmu pemerintahan dan Dr. Arman, S.Sos., M.Si sebagai Pembimbing I yang telah banyak membantu dan dalam

penyusunan Skripsi ini, Ibu Noviyanti Tue, S.Ip., M.Si sebagai pembimbing II, serta terimakasih kepada Ibu Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP.,M.Si yang juga banyak memberikan masukan dalam menyempurnakan skripsi ini, Bapak/Ibu staf Dosen pengajar di lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan para teman-teman seperjuangan angkatan 2019.

Dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga ALLAH SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Dengan segala keterbatasan dan demi kesempurnaan skripsi ini, maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Kwandang, 2023

Penulis,

Nurfauzia Ali

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinamika pelayanan dibidang pemerintahan dalam satu dasawarsa terakhir seringkali terjadi pasang surut. Hal ini sudah menjadi rahasia umum ditengah-tengah masyarakat bahwa layanan pemerintah terkesan seringkali berubah-ubah, kurang konsisten serta berbelit-belit. Dalam rangka mewujudkan Organisasi Perangkat Daerah yang tepat struktur serta menjalankan fungsi pelayanan public yang akuntabel, efektif, serta pengembangan sumber daya aparatur yang handal, peningkatan kualitas kelembagaan perangkat daerah sebaiknya dilakukan secara sistematis, terukur, serta akuntabel.

Pelayanan publik berarti pelayanan yang diberikan harus mampu mengenali kebutuhan masyarakat dan mencari cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara wajar. Untuk membuat kualitas pelayanan yang responsif, Rahmadana, M. F., Mawati, dan A. T., Siagian, N. (2020) menyatakan bahwa “Aparat birokrasi garis depan harus diberdayakan untuk melakukan kebijaksanaan ketika keadaan mengharuskan mereka untuk dapat menyelesaikan masalah warganya. Semil, N. (2018) menambahkan bahwa kualitas dapat digunakan untuk mengevaluasi atau menentukan tingkat adaptasi suatu objek terhadap persyaratan atau spesifikasi, serta inovasi. Jika persyaratan atau spesifikasi terpenuhi, berarti kualitas yang bersangkutan dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Terkait dengan inovasi pelayanan Mochammad, R. (2019) dalam jurnal hasil penelitiannya mengatakan bahwa Inovasi pelayanan public di era revolusi industri 4.0 seperti saat ini sudah seharusnya pemerintah daerah memanfaatkan digitalisasi untuk memberikan layanan yang cepat tanggap terhadap masyarakat. Inovasi sudah menjadi bagian dari profesionalisme pegawai baik secara individu maupun secara kelembagaan.

Terwujudnya kualitas pelayanan public tentu saja menjadi dambaan semua pemerintah daerah dan lapisan masyarakat, begitu pula yang terjadi Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara. Adapun organisasi perangkat daerah (OPD) yang bertugas melayani kepentingan publik yaitu Badan Penanggulangan Bencana Daerah atau yang selanjutnya disingkat (BPBD). Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka BPBD Kabupaten Gorontalo Utara menerapkan standar pelayanan publik sebagai acuan bagaimana masyarakat dapat menjaga ketersediaan pelayanan publik yang diinginkan. Selain itu, hasil standar pelayanan publik harus memberikan gambaran tentang permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik, BPBD Kabupaten Gorontalo Utara Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, dan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Pasal 220 Peraturan Pemerintahan Daerah dan Pasal 46 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Daerah diatur bahwa kabupaten/kota membentuk badan untuk mengurus tugas pembantuan pemerintah pusat yang merupakan tugas pembantuan pemerintah pusat. Otoritas wilayah yang meliputi:

perencanaan; keuangan; sumber daya manusia dan pelatihan; Penelitian dan Pengembangan; dan tugas-tugas lain yang diwajibkan oleh hukum. Tugas BPBD adalah mendukung gubernur dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanggulangan bencana daerah. Disamping itu Pemerintah Daerah telah membuat Peraturan Bupati Kabupaten Gorontalo Utara Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Penetapan Status Keadaan Darurat Bencana.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor BPBD Kabupaten Gorontalo Utara, BPBD juga bertugas dalam pelayanan pembangunan lingkungan hidup yang berkelanjutan dan ketahanan bencana. Akan tetapi dari serangkaian kewenangan yang dimiliki BPBD, peneliti masih menemui sejumlah permasalahan diantaranya:

1. Kapasitas daerah dalam mempersiapkan sumber daya peralatan penanganan bencana masih kurang memadai. Hal ini diakibatkan oleh keterbatasan anggaran yang dimiliki Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara;
2. Rendahnya kesiagaan masyarakat untuk mitigasi bencana. Menurut pendapat peneliti hal ini disebabkan oleh pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait mitigasi bencana masih kurang. Disamping itu masih minimnya desa tangguh bencana juga menjadi persoalan tersendiri sehingga masyarakat seolah tidak siap menghadapi bencana;
3. Belum optimalnya SOP Pelayanan dan kebijakan penanganan bencana ditingkat Kabupaten yaitu koordinasi antar lembaga baik ditingkat OPD, Kecamatan, serta Desa;

4. Kurangnya kompetensi SDM di BPBD Kabupaten Gorontalo Utara serta kurangnya sarana prasarana penanggulangan bencana. Akibatnya ketika bencana terjadi, terkesan BPBD lamban hadir dilokasi bahkan agak kebingungan mengatasi bencana.

Pentingnya koordinasi antar lembaga di Kabupaten Gorontalo Utara khususnya peran BPBD menjadi hal yang penting diangkat dalam focus permasalahan penelitian ini. Sebab menurut pandangan peneliti, Kabupaten Gorontalo Utara termasuk daerah yang paling rawan bencana dibandingkan dengan 5 Kabupaten/Kota lainnya di Provinsi Gorontalo. Sejauh ini peneliti menilai kualitas pelayanan terhadap mitigasi bencana yang rendah disebabkan oleh faktor internal organisasi yaitu profesionalisme pegawai. Kompetensi SDM serta peralatan kerja yang minim lebih memperparah permasalahan yang ada dilingkup tugas BPBD.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan organisasi pemerintahan diantaranya, yaitu: 1) Ketepatan waktu. Yaitu hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan; 2). Kelengkapan. Yaitu hal-hal yang menyangkut lingkup ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan; 3) Kesopanan dan keramahmatan dalam memberikan layanan. Yaitu mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas didepan kantor, petugas lapangan dan petugas penerima konsumen; 5) Tanggung jawab. Yaitu berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari masyarakat.

Sementara itu menurut Junita (2016), profesionalisme memiliki lima dimensi yaitu: 1) Pengabdian profesi, dengan kata lain mencerminkan komitmen terhadap profesionalitas dengan menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang ada, sikap yang stabil untuk terus bekerja tanpa imbalan dari luar dan selalu maksimal; 2) Kewajiban sosial. Yakni kolaborator yang selalu melihat pentingnya peran profesi dan keuntungan finansial yang diperoleh masyarakat dan profesional dari pekerjaan ini; 3) Mandiri. Ini adalah pendapat seorang profesional yang harus bisa mengambil keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain. dan 4) hubungan dengan sesama profesi, yaitu. menggunakan koneksi profesional sebagai referensi, termasuk organisasi formal dan kelompok kolega informal sebagai ide utama pekerjaan. Melalui organisasi profesi ini, para profesional membangun kesadaran profesional.

Konteks pelayanan public tentang penanggulangan bencana dianggap penting untuk diteliti sehingga berdasarkan latar belakang permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan aktivitas penelitian dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Bertolak dari uraian latar belakang masalah diatas, maka menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Seberapa besar pengaruh profesionalisme pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai pengaruh profesionalisme pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh profesionalisme pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan, terutama yang menyangkut komitmen organisasi dalam kaitannya dengan profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan khususnya Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan perbandingan literatur bagi peneliti berikutnya yang juga tertarik terhadap focus penelitian tentang profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan public.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah tentang mengutamakan kepentingan publik, memfasilitasi urusan publik, mengurangi waktu yang diperlukan untuk melaksanakan urusan publik, dan menghasilkan kepuasan publik. Konsisten dengan hal tersebut, Rahmadana, M.F., Mawati (2020) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor material dengan bantuan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk melindungi kepentingan pertemuan orang lain. rakyat ke kanan mereka. Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan layanan (service) terhadap kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan oleh Rahmadana, M.F, Mawati (2020). Selain itu, menurut Peraturan Menteri Administrasi dan Birokrasi tentang Standar Pelayanan Nomor 19 Tahun 2021, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan peraturan perundang-undangan pelaksanaan. Sementara itu, Pasal 25 Tahun 2009 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berkaitan dengan barang, jasa, . dan pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Modul Pelayanan Publik yang disusun oleh Lembaga Administrasi Negara (2014) menjelaskan bahwa pelayanan publik memiliki tiga unsur penting, yaitu: 1) Layanan (Organisasi) disediakan oleh organisasi, yaitu. kotamadya, 2) Penerima layanan (Masyarakat), yaitu. orang atau masyarakat atau organisasi yang kepentingannya terpengaruh, 3) Kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima pelayanan (Masyarakat). Elemen pertama menunjukkan bahwa kotamadya memiliki posisi yang kuat sebagai regulator dan pemilik monopoli pelayanan, menjadi kotamadya lokal yang secara statis menyediakan layanan karena layanannya diperlukan atau diperlukan oleh individu atau komunitas atau organisasi yang berkepentingan.

Unsur lainnya adalah orang atau organisasi yang berkepentingan atau membutuhkan pelayanan (penerima pelayanan) pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak berada pada posisi yang sama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga tidak memiliki kesempatan untuk memperoleh pelayanan yang baik. Unsur ketiga adalah kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang berhubungan dengan penyedia pelayanan (pemerintah). Hal ini menentukan arah politik pelayanan publik yang ditujukan untuk kepuasan masyarakat dan dilakukan melalui dorongan untuk memperbaiki dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah. Institut Administrasi Negara (2014). Pada saat yang sama, terjadi perkembangan yang sangat dinamis dalam situasi sosial saat ini, taraf hidup masyarakat semakin membaik, yang merupakan indikasi

pemberdayaan yang dialami masyarakat (Semil, N. 2018). Hal ini berarti bahwa masyarakat semakin menyadari hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Semakin banyak orang yang berani menyampaikan tuntutan, harapan dan keinginannya kepada pemerintah. Pelayanan publik dilaksanakan dalam penyelenggaraan yang sederhana, terbuka, tepat, lengkap, dapat diterima, dan terjangkau (Semil, N. 2018).

Peraturan Menteri Administrasi dan Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus mencakup unsur-unsur sebagai berikut: 1) Hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus diketahui secara jelas dan pasti; 2) Peraturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan solusi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tetap efektif dan efisien. 3) Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus bertujuan untuk menciptakan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. 4) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan pemerintah yang berwenang wajib memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.2 Azas-Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibuat untuk tidak lebih dari memuaskan pengguna layanan, sehingga implementasinya tentu membutuhkan prinsip-prinsip layanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan

publik harus menghormati prinsip pelayanan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Transparansi Terbuka, mudah digunakan dan tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan, serta disediakan secara memadai dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas Dapat dipertimbangkan sesuai dengan ketentuan hukum
3. Kondisional dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan, mengikuti prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi Mendorong masyarakat untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin atau status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban Penyelenggara dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban kedua belah pihak.

Sementara itu, menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada:

1. kepentingan umum;
2. kepastian hukum;
3. kesamaan hak;
4. keseimbangan hak dan kewajiban;

5. kompetensi profesional;
6. partisipasi;
7. perlakuan yang sama/nondiskriminasi;
8. transparansi;
9. Kewajiban
10. Fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan
11. ketepatan waktu dan
12. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, dan harus dipublikasikan untuk memberikan ketenangan pikiran bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran konkrit dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh penyelenggara dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan.
2. waktu penyelesaian.
3. Produk Layanan.
4. Biaya Layanan.
5. Sarana dan Prasarana.
6. Kualifikasi penyedia layanan.

Selain itu, pengelompokan pelayanan publik berdasarkan Peraturan No. 17 “Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik” yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Tahun 2017 didasarkan pada

karakteristik dan sifat fungsi pelayanan publik. proses pelayanan. dan produk layanan yang dapat diperdagangkan yang dihasilkan:

1. Pelayanan administrasi Merupakan pelayanan yang ditawarkan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pendaftaran, pengambilan keputusan, pendokumentasian dan kegiatan administrasi lainnya secara keseluruhan, dengan hasil akhir berupa dokumen.
2. Pelayanan barang adalah jasa yang diberikan oleh badan jasa dalam bentuk penawaran dan/atau pengolahan barang berwujud fisik, termasuk penyaluran dan penyimpanannya kepada konsumen secara langsung dalam suatu sistem.
3. Pelayanan jasa Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh badan pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan publik, yaitu. Pejabat administrasi negara/nasional, organisasi perdagangan dan pembangunan, lembaga independen yang didirikan oleh negara, asosiasi komersial/badan hukum yang berwenang untuk melakukan tugas dan tugas pelayanan publik tertentu. , perusahaan/badan hukum yang melakukan kerja sama dan/atau kontrak untuk melakukan beberapa fungsi dan tugas pelayanan publik, dan kepada sektor publik atau swasta yang melakukan beberapa fungsi pelayanan publik dan fungsi yang tidak dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah/dapat dikelola. Sementara itu, Siti Maryam, N. (2017) dalam makalah

penelitiannya berjudul “Creating Good Governance through Public Service” mengatakan bahwa pelayanan publik memiliki tiga unsur penting, yaitu:

1. Penyedia jasa (penyelenggara), yaitu penyelenggaraan negara,
2. Penerima (klien) layanan, yaitu orang atau badan atau organisasi yang bersangkutan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah daerah sebagai regulator/badan pengatur (regulatory body/regovernment government) perlu mengubah pemikiran dan cara kerjanya serta menyesuaikannya dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan memperbaiki. layanan yang memuaskan. Dalam rangka menerapkan tata pemerintahan yang baik untuk pengelolaan pelayanan publik, pemerintah daerah harus menawarkan warga negara dan masyarakat kesempatan penuh untuk mengakses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan ekuitas. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjamin keamanan penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan tugasnya serta penerima pelayanan dalam proses penerapannya. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai petunjuk yang harus diikuti dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, serta menjadi petunjuk bagi penerima pelayanan dalam proses permohonan dan sebagai cara bagi masyarakat dan/atau penerima pelayanan untuk memantau kinerja pelayanan. . dari pemasok. Oleh karena itu, perlu

dikembangkan dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, sifat dan karakteristik pelayanan yang ditawarkan serta memperhatikan lingkungan. Dalam penyusunan dan penjabarannya, masyarakat dan/atau pemangku kepentingan lainnya (termasuk pejabat birokrasi) akan dilibatkan untuk menerima saran dan kontribusi serta meningkatkan kesadaran dan komitmen. Secara teori, tujuan pelayanan publik adalah untuk menyenangkan masyarakat. Siti Maryam, N. (2017). Untuk mencapai kepuasan tersebut, Ridwan, I.H. J., & Sudrajat, M.A.S. (2020) mengatakan bahwa layanan dapat dilihat:

1. Pelayanan yang transparan, terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta tersedia secara memadai dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas layanan terdaftar sesuai dengan hukum dan peraturan.
3. Layanan bersyarat yang menanggapi kondisi dan kemungkinan penyedia layanan dan penerima layanan serta mengikuti prinsip ekonomi dan efisiensi.
4. Pelayanan partisipatif yang dapat mendorong masyarakat untuk terlibat dalam penyediaan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Persamaan hak yang tidak membedakan dengan cara apapun terutama atas dasar suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pelaksanaan yang memperhatikan aspek keadilan antara penyelenggara dan penerima pelayanan publik

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan publik, yaitu. Pejabat administrasi negara/nasional, organisasi perdagangan dan pembangunan, lembaga independen yang didirikan oleh negara, asosiasi komersial/badan hukum yang berwenang untuk melakukan tugas dan tugas pelayanan publik tertentu. , perusahaan/badan hukum yang melakukan kerja sama dan/atau kontrak untuk melakukan beberapa fungsi dan tugas pelayanan publik, dan kepada sektor publik atau swasta yang melakukan beberapa fungsi pelayanan publik dan fungsi yang tidak dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah/dapat dikelola. Sementara itu, Siti Maryam, N. (2017) dalam makalah penelitiannya berjudul “Creating Good Governance through Public Service” mengatakan bahwa pelayanan publik memiliki tiga unsur penting, yaitu:

1. Penyedia jasa (penyelenggara), yaitu penyelenggaraan negara,
2. Penerima (klien) layanan, yaitu orang atau badan atau organisasi yang bersangkutan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah daerah sebagai regulator/badan pengatur (regulatory body/regovernment government) perlu mengubah pemikiran dan cara kerjanya serta menyesuaikannya dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan memperbaiki. layanan yang memuaskan. Dalam rangka menerapkan tata pemerintahan yang baik untuk pengelolaan pelayanan publik, pemerintah daerah harus menawarkan warga

negara dan masyarakat kesempatan penuh untuk mengakses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan ekuitas. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjamin keamanan penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan tugasnya serta penerima pelayanan dalam proses penerapannya. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai petunjuk yang harus diikuti dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, serta menjadi petunjuk bagi penerima pelayanan dalam proses permohonan dan sebagai cara bagi masyarakat dan/atau penerima pelayanan untuk memantau kinerja pelayanan. . dari pemasok. Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, sifat dan karakteristik pelayanan yang ditawarkan serta memperhatikan lingkungan. Dalam penyusunan dan penjabarannya, masyarakat dan/atau pemangku kepentingan lainnya (termasuk pejabat birokrasi) akan dilibatkan untuk menerima saran dan kontribusi serta meningkatkan kesadaran dan komitmen. Secara teori, tujuan pelayanan publik adalah untuk menyenangkan masyarakat. Siti Maryam, N. (2017). Untuk mencapai kepuasan tersebut, Ridwan, I.H. J., & Sudrajat, M.A.S. (2020) mengatakan bahwa layanan dapat dilihat:

1. Pelayanan yang transparan, terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta tersedia secara memadai dan mudah dipahami.

2. Akuntabilitas layanan terdaftar sesuai dengan hukum dan peraturan.
3. Layanan bersyarat yang menanggapi kondisi dan kemungkinan penyedia layanan dan penerima layanan serta mengikuti prinsip ekonomi dan efisiensi.
4. Pelayanan partisipatif yang dapat mendorong masyarakat untuk terlibat dalam penyediaan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Persamaan hak yang tidak membedakan dengan cara apapun terutama atas dasar suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pelaksanaan yang memperhatikan aspek keadilan antara penyelenggara dan penerima pelayanan publik

Sementara itu menurut Vincent Gaspersz dalam Hardiyansyah, H. (2018) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan organisasi pemerintahan diantaranya, yaitu: 1) Ketepatan waktu. Yaitu hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan; 2). Kelengkapan. Yaitu hal-hal yang menyangkut lingkup ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan. Yaitu mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas di depan kantor, petugas lapangan dan petugas penerima konsumen; 4) Tanggung jawab. Yaitu berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari masyarakat.

2.2 Profesionalisme Pegawai

2.2.1 Definisi Profesionalisme

Profesionalisme merupakan bagian dari konsep ilmu administrasi dan bisnis, khususnya manajemen sumber daya manusia. Dalam kaitannya dengan konsep profesionalisme (professionalism), ada kualitas (keterampilan, kemampuan, cara kerja, dll.) yang ditemukan atau dipenuhi oleh seorang profesional secara alami. Podungge, A.W. & Aneta, A. (2020). Profesionalisme, sebaliknya, berasal dari suatu profesi, yaitu terkait dengan pekerjaan dan memerlukan keahlian khusus untuk menghadapinya. Di era otonomi daerah saat ini, di mana pemerintahan telah merambah hingga ke lapisan paling bawah, profesionalitas karyawan merupakan nilai penting dalam manajemen kepemimpinan yang baik. Menjabat sebagai wakil/pejabat negara, mereka harus memiliki kemampuan untuk bekerja secara profesional, yang tentunya membutuhkan keterampilan pegawai negeri yang baik, baik lunak maupun keras. Dalam prakteknya, profesionalisme memiliki pengaruh terbesar terhadap variabel kinerja, dan ketika staf menunjukkan sikap profesional terhadap pelayanan masyarakat, maka ini menunjukkan kinerja yang baik. Nurhajati, W.A. & Bachri, B.S. (2017) berpendapat bahwa profesionalisme terkait dengan pendapatan penyelenggaraan pemerintahan, yaitu. pelayanan publik yang dapat berfungsi secara optimal dimana perlu didukung adanya aparatur yang memiliki kemampuan profesional. Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak bagi terselenggaranya manajemen yang baik. Pelaksanaan good governance menuntut aparatur pemerintah untuk mengetahui bagaimana bertindak secara

profesional dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Rifaldi, M.R. (2018) Persepsi karyawan terhadap profesionalisme sebagai tindakan yang konsisten, teliti dan disiplin menunjukkan bahwa profesionalisme karyawan sangat baik dan berperan penting dalam peningkatan kinerja. Menurut Siagian, profesionalisme adalah kehandalan dan kompetensi dalam pelaksanaan tugas sehingga dilakukan dengan kualitas, tepat waktu, hati-hati dan dengan metode yang mudah dipahami oleh klien atau masyarakat dan dapat dibuktikan dengan ukuran profesionalisme. dll. Kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, teknologi informasi dan kehandalan Dalam menjalankan fungsi pemerintahan diperlukan kemauan yang lebih besar dari negara untuk menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik. Kepuasan pelayanan merupakan tujuan penyelenggaraan negara saat ini. Dengan demikian, merujuk pada penjelasan definisi pekerjaan di atas, maka tantangan pemerintahan saat ini adalah menyediakan aparatur yang mengedepankan profesionalisme untuk mendukung pelayanan dan fungsi publik. Indikator profesionalisme pegawai Hamirul, H., Masnun, A. dan Elsyra, N. (2018) meliputi: a) Pengetahuan tentang peraturan yang mengatur dan SOP dalam pelaksanaan tugas dan tugas pelayanan publik b) Kemampuan mengawasi dan membantu pengguna dengan pertanyaan dan permintaan pada tahap pelayanan publik c) Kreatif, komunikatif, proaktif dan inovatif.

2.2.2 Dimensi Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme pegawai merupakan salah satu dari 10 prinsip good governance yang ditetapkan oleh UNDP (United Nations Development Program)

dan berlandaskan pada aspek kelembagaan: yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, akuntabilitas, kesetaraan, merespon tuntutan masyarakat dengan melihatnya dari sudut pandang kemanusiaan. Visioner, profesional, efektif dan efisien serta terkendali. Keterampilan profesional PNS harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut: menguasai ilmu kompetensi dirinya untuk dapat mengikuti perkembangan lingkungan kerjanya; untuk memperdalam pengetahuan mereka sehingga mereka dapat melakukan tugas mereka secara efektif dan efisien; janji kualitas; dan pengabdian. (Kahpi, H.S., Guli, 2022). (Kahpi, H.S., Guli, 2022) menambahkan bahwa secara konseptual hubungan antara prinsip profesionalisme dengan pelayanan publik bersifat mutual dan saling mendukung. Untuk mendukung terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan masyarakat yang optimal, sangat diperlukan adanya PNS yang berkualitas/profesional sesuai dengan kualifikasinya. Adanya daya dukung untuk mendukung keberadaan pejabat dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawabnya secara kompeten/profesional, seperti Sinambela, L.P. (2017) mengidentifikasi empat unsur utama profesionalisme yang dibutuhkan oleh manajemen yang baik, yaitu:

1. Keadilan, yaitu perlakuan yang adil terhadap masyarakat;
2. Loyalitas, yaitu kesetiaan kepada konstitusi, hukum, atasan, bawahan dan rekan kerja.
3. Responsibility, siapa yang bertanggung jawab atas segala sesuatu yang dilakukannya.

Kehadiran unsur-unsur tersebut menjadi dasar bagi PNS untuk mendukung tugas dan tanggung jawabnya dalam memenuhi tugasnya sebagai pelayanan publik. Peneliti menggunakan pendekatan yang berkaitan dengan mengukur profesionalisme dari sudut pandang tertentu. Mengenai profesionalitas

peralatan, Sinambela menjelaskan bahwa profesionalitas atau mutu profesional dapat dilihat dari tiga segi, yaitu: a) kreativitas; yaitu kemampuan perangkat untuk menghadapi hambatan dalam menyelesaikan tugasnya dengan menerapkan inovasi; b) kemampuan inovatif, yaitu keinginan dan tekad untuk mencari, menemukan dan menerapkan cara-cara baru atau cara-cara kerja yang baru untuk memenuhi tugas-tugasnya; c) Tanggung jawab, yaitu kemampuan mengantisipasi dan menghadapi keinginan baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan informasi baru.

Sementara itu Menurut Junita (2016), profesionalisme memiliki lima dimensi yaitu: 1) Pengabdian profesi, dengan kata lain mencerminkan komitmen terhadap profesionalitas dengan menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang ada, sikap yang stabil untuk terus bekerja tanpa imbalan dari luar dan selalu maksimal; 2) Kewajiban sosial. Yakni kolaborator yang selalu melihat pentingnya peran profesi dan keuntungan finansial yang diperoleh masyarakat dan profesional dari pekerjaan ini; 3) Mandiri. Ini adalah pendapat seorang profesional yang harus bisa mengambil keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain. dan 4) hubungan dengan sesama profesi, yaitu. menggunakan koneksi profesional sebagai referensi, termasuk organisasi formal dan kelompok kolega informal sebagai ide utama pekerjaan. Melalui organisasi profesi ini, para profesional membangun kesadaran profesional.

2.3 Kerangka Pemikiran

Posisi Badan Penanggulangan Bencana Daerah BPBD juga bertugas dalam pelayanan pembangunan lingkungan hidup yang berkelanjutan dan ketahanan

bencana. Akan tetapi dari serangkaian kewenangan yang dimiliki BPBD, peneliti masih menemui sejumlah permasalahan diantaranya: 1) Kapasitas daerah dalam mempersiapkan sumber daya peralatan penanganan bencana masih kurang memadai. Hal ini diakibatkan oleh keterbatasan anggaran yang dimiliki Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara; 2) Rendahnya kesiagaan masyarakat untuk mitigasi bencana. Menurut pendapat peneliti hal ini disebabkan oleh pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait mitigasi bencana masih kurang. Disamping itu masih minimnya desa tangguh bencana juga menjadi persoalan tersendiri sehingga masyarakat seolah tidak siap menghadapi bencana; 3) Belum optimalnya SOP Pelayanan dan kebijakan penanganan bencana ditingkat Kabupaten yaitu koordinasi antar lembaga baik ditingkat OPD, Kecamatan, serta Desa; 4) Kurangnya kompetensi SDM di BPBD Kabupaten Gorontalo Utara serta kurangnya sarana prasarana penanggulangan bencana. Akibatnya ketika bencana terjadi, terkesan BPBD lamban hadir dilokasi bahkan agak kebingungan mengatasi bencana.

Pentingnya koordinasi antar lembaga di Kabupaten Gorontalo Utara khususnya peran BPBD menjadi hal yang penting diangkat dalam focus permasalahan penelitian ini. Sebab menurut pandangan peneliti, Kabupaten Gorontalo Utara termasuk daerah yang paling rawan bencana dibandingkan dengan 5 Kabupaten/Kota lainnya di Provinsi Gorontalo. Sejauh ini peneliti menilai kualitas pelayanan terhadap mitigasi bencana yang rendah disebabkan oleh faktor internal organisasi yaitu profesionalisme pegawai. Kompetensi SDM

serta peralatan kerja yang minim lebih memperparah permasalahan yang ada dilingkup tugas BPBD.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan organisasi pemerintahan diantaranya, yaitu: 1) Ketepatan waktu. Yaitu hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan; 2). Kelengkapan. Yaitu hal-hal yang menyangkut lingkup ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan. Yaitu mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas didepan kantor, petugas lapangan dan petugas penerima konsumen; 5) Tanggung jawab. Yaitu berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari masyarakat.

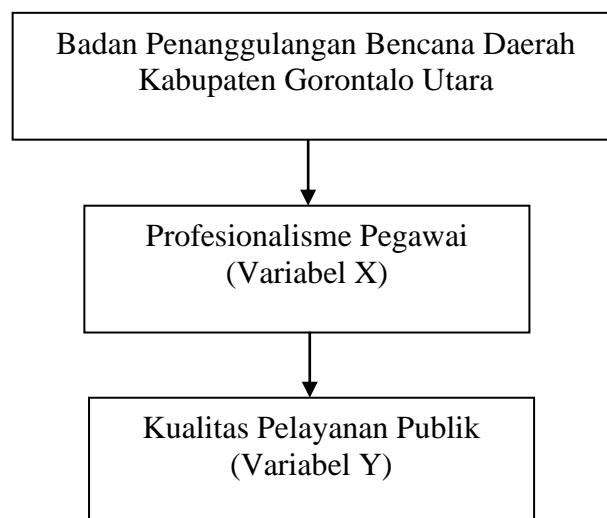
Sementara itu Menurut Junita (2016), profesionalisme memiliki lima dimensi yaitu: 1) Pengabdian profesi, dengan kata lain mencerminkan komitmen terhadap profesionalitas dengan menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang ada, sikap yang stabil untuk terus bekerja tanpa imbalan dari luar dan selalu maksimal; 2) Kewajiban sosial. Yakni kolaborator yang selalu melihat pentingnya peran profesi dan keuntungan finansial yang diperoleh masyarakat dan profesional dari pekerjaan ini; 3) Mandiri. Ini adalah pendapat seorang profesional yang harus bisa mengambil keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain. dan 4) hubungan dengan sesama profesi, yaitu. menggunakan koneksi profesional sebagai referensi, termasuk organisasi formal dan kelompok kolega informal sebagai ide utama

pekerjaan. Melalui organisasi profesi ini, para profesional membangun kesadaran profesional.

Dari uraian tersebut dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini ialah :

Ha : Profesionalisme Pegawai (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara

H0 : Profesionalisme Pegawai (Y) tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Obyek penelitian ini adalah pengaruh profesionalisme pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara. Dalam penelitian, peneliti memerlukan waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan. Alasan pemilihan obyek diatas berdasarkan pertimbangan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah Gorontalo utara adalah organisasi pemerintah dan unit birokrasi pemerintah yang tugas dan tanggung jawabnya berkaitan dengan isu pembangunan lingkungan berkelanjutan dan ketahanan bencana daerah. Dalam kaitannya dengan ketahanan bencana, misi BPBD juga menyediakan layanan yang pembangunan ekologi berkelanjutan dan ketahanan bencana.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memilih penelitian deskriptif (deskripsi) dengan pendekatan kuantitatif yaitu. penelitian menggunakan kata atau kalimat, gambar dan angka, menggunakan sampel acak, dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data primer. Menurut Sugiyono (2008:6) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel bebas yaitu tanpa perbandingan atau kombinasi dengan variabel lain.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan penjabaran dari suatu variabel dalam indikator atau gejala – gejala yang terperinci, sehingga variabel-variabel itu dapat diketahui ukurannya. Untuk mengetahui data – data yang diperlukan dalam penelitian maka terlebih dahulu perlu mengoperasikan variabel yang berkorelasi sesuai dengan tinjauan pustaka dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan organisasi pemerintahan diantaranya, yaitu: 1) Ketepatan waktu. Yaitu hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan; 2). Kelengkapan. Yaitu hal-hal yang menyangkut lingkup ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan; 3) Kesopanan dan keramahmatan dalam memberikan layanan. Yaitu mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas didepan kantor, petugas lapangan dan petugas penerima konsumen; 4) Tanggung jawab. Yaitu berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari masyarakat.

Sementara itu Menurut Junita (2016), profesionalisme memiliki lima dimensi yaitu: 1) Pengabdian profesi, dengan kata lain mencerminkan komitmen terhadap profesionalitas dengan menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang ada, sikap yang stabil untuk terus bekerja tanpa imbalan dari luar dan selalu maksimal; 2) Kewajiban sosial. Yakni kolaborator yang selalu melihat pentingnya peran profesi dan keuntungan finansial yang diperoleh masyarakat dan profesional dari pekerjaan ini; 3) Mandiri. Ini adalah pendapat seorang profesional yang harus

bisa mengambil keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain. dan 4) hubungan dengan sesama profesi, yaitu. menggunakan koneksi profesional sebagai referensi, termasuk organisasi formal dan kelompok kolega informal sebagai ide utama pekerjaan. Melalui organisasi profesi ini, para profesional membangun kesadaran profesional.

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel X

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Profesionalisme Pegawai (Variabel X)	1. Ketepatan Waktu 2. Kelengkapan 3. Kesopanan Dan keramahan Dalam Memeberikan Layanan 4. Tanggungjawab	<ul style="list-style-type: none"> Waktu tunggu dan waktu proses pelayanan Ketersediaan sarana prasarana pendukung layanan Interaksi dengan masyarakat diantaranya: kesigapan petugas layanan pengaduan bencana, mitra kerja BPBD, pencegahan dan mitigasi bencana. Penerimaan laporan dan keluhan penanganan bencana dari masyarakat 	Ordinal
	Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19)		Ordinal

Sumber : menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017)

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Y

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y)	1. Pengabdian Pada Profesi 2. Kewajiban Sosial 3. Kemandirian 4. Hubungan antar sesame	<ul style="list-style-type: none"> dedikasi profesionalisme dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki berpendirian teguh untuk tetap melaksanakan pekerjaan mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak 	Ordinal

	profesi Junita (2016)	lain <ul style="list-style-type: none"> • menggunakan ikatan profesi sebagai acuan • membangun kesadaran profesional. • Cepat tanggap dalam menghadapi laporan pengaduan bencana 	
--	---------------------------------	--	--

Sumber : menurut Junita (2016)

Untuk pengukuran hasil penelitian maka peneliti memakai metode strata berurutan dengan cara kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert, dengan menyiapkan 5 (lima) pilihan yaitu selalu, sering, kadang – kadang, jarang dan tidak pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Bobot nilai pilihan jawaban responden:

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang – kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

3.2.3 Populasi dan Sampel

3.2.3.1 Populasi

Populasi menurut Riduwan (2008 : 55) merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat – syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian adalah sampel pegawai pada masing-masing bagian di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara serta masyarakat yang pernah terdampak bencana dan

berpengalaman terhadap tahapan mitigasi bencana. Total responden dalam penelitian ini berjumlah 41 orang.

3.2.3.2 Sampel

Teknik yang digunakan dalam menetapkan sampel adalah sampling jenuh, yaitu pengambilan sampel sebesar populasi yang ada. Hal ini mengacu pada pendapat Riduwan (2008:64) sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen dan liberator-liberatur yang berkaitan dengan tugas dan wewenang Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)
2. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden berupa data yang berkaitan dengan profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan publik, dengan jalan membagikan kuesioner untuk dijawab responden.

3.2.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang meliputi data primer dan sekunder dilakukan dengan cara :

1. Kuesioner dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban dan dibagikan kepada sejumlah

responden yaitu pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara

2. Observasi dilakukan dengan melihat langsung kondisi obyek di lapangan yang terdiri dari kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara serta masyarakat yang pernah terdampak bencana.

3.2.6 Prosedur Penelitian

Tingkat validitas (keabsahan) dan reliabilitas (kehandalan) suatu hasil penelitian sangat tergantung pada alat pengukuran yang digunakan dan dari hasil yang diperoleh.

3.2.6.1 Uji Validitas

Sehubungan dengan verifikasi validitas instrumen, Riduwan (2008:109110) yang menjelaskan bahwa validitas adalah besaran yang menunjukkan reliabilitas atau validitas suatu alat ukur. Pengukuran yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Untuk menguji validitas suatu ukuran, terlebih dahulu dicari nilai korelasi antara bagian-bagian ukuran secara keseluruhan dengan mengkorelasikan setiap satuan ukuran dengan skor total, yaitu penjumlahan skor setiap item. Rumus Pearson Product Moment digunakan untuk menghitung validitas alat ukur.

Tabel 3.4

koefisien korelasi nilai r

R	Tingkat Korelasi
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiono (2008 : 184)

3.2.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsisten alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan terhadap pertanyaan ataupun pertanyaan yang sudah valid, untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama.

Uji ini dilakukan dengan menggunakan teknik belah dua dari *Spearman Brown*, yang langkah – langkah kerjanya sebagai berikut :

1. Membagi pernyataan – pernyataan menjadi dua belahan.
2. Skor untuk masing – masing pernyataan pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga menghasilkan dua skor total untuk masing – masing responden.

3. Mengkorelasikan skor belahan pertama dengan skor belahan kedua dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*.
4. Angka korelasi yang diperoleh adalah angka korelasi dari alat pengukur yang dibelah (*split-half*), maka angka korelasi yang lebih rendah dari pada angka yang diperoleh jika alat ukur itu tidak dibelah, seperti pada teknik *test-retest*.

$$r_i = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r_i = Reliabilitas internal seluruh instrument atau pernyataan

r_b = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Reliabel dari setiap pernyataan akan ditunjukkan dengan hasil r_i positif dan r_i hitung $> r$ tabel, berarti seluruh item pernyataan adalah reliable/handal.

3.2.7 Metode Analisis Data

3.2.7.1 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh Profesionalisme Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara maka pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat pada gambar berikut :

Struktur Metode Regresi Sederhana



Keterangan :

X = Profesionalisme Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan Publik

3.2.7.2 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, maka penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan dari responden, khususnya dari kuesioner dideskripsikan dan dituangkan kedalam tabel frekuensi dan persentase.

Selanjutnya untuk menguji pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduwan, 2008:145) dengan formulasi sebagai berikut :

Persamaan regresi adalah :

$$\hat{Y} = a + b X$$

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

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

Keterangan :

X = Profesionalisme Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Sedangkan untuk mengetahui derajat/besarnya hubungan antara Profesionalisme Pegawai (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y), digunakan Korelasi Person Product Moment dalam Riduwan (2008:136) dengan taraf kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$) sebagai berikut :

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

Keterangan :

X = Profesionalisme Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan Publik

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

korelasi PPM dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga $(-1 \leq r \leq +1)$. Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna; $r = 0$ artinya tidak ada korelasi; dan $r = 1$ berarti korelasinya kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r

selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan sebagai berikut :

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

Keterangan : KP = Nilai Koefisien Determinan

r = Nilai Koefisien Korelasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian

Sejarah Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Gorontalo Utara dibangun berdasarkan Undang-Undang No 24 Tahun 2007. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara saat ini dipimpin oleh Bapak Sumitro Datunsolang, S.E.,M.AP

4.1.2 Visi dan Misi

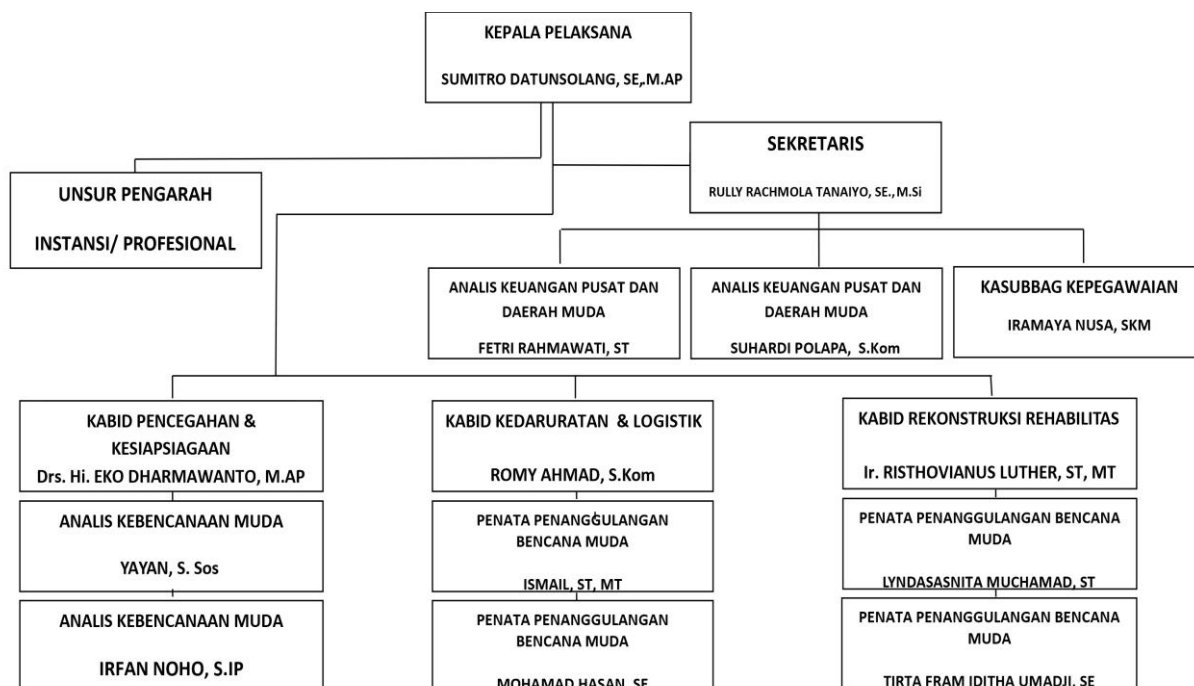
Visi : “ Gorontalo Utara Siap Dalam Menanggulangi Bencana”

Misi :

1. Menyelenggarakan Penanggulangan Bencana Secara Terencana, Terpadu, Terkoordinasi Dan Menyeluruh.
2. Melindungi warga masyarakat dari ancaman bencana.
3. Membangun sistem penanggulangan bencana yang efektif produktif

4.1.3 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN GORONTALO UTARA 2023



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPBD

4.2 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dilokasi penelitian dihasilkan data primer yang didapatkan dengan daftar pertanyaan dalam bentuk kusioner yang telah dibagikan kepada para pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara dari 41 kusioner yang telah dibagikan kepada para pegawai dan hasilnya 41 kusioner juga kembali kepada peneliti. Tingkat pengembalian kusioner yang telah diedarkan kepada responden penelitian diperoleh sebanyak 100%. Hasil ini dikarenakan pada saat penyebaran kusioner penelitian para pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara semua berada ditempat dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai.

Berdasarkan data responden penelitian pada Tabel 4.1 Menyajikan beberapa informasi terkait obaservasi dilokasi penelitian. Informasi yang disajikan antara lain jenis kelamin laki-laki lebih banyak disbanding responden perempuan, dimana repsonden laki-laki sebanyak 56,09% sedangkan repsonden perempuan sebanyak 43,90%. Berdasarkan klasifikasi umur repsonden dilokasi penelitian tertinggi sekitar 70,73% berumur 30-40 tahun, kemudian diikuti 24,39% <30 tahun, sedangkan sisanya berumur 41-50 tahun sebesar 4,87%.

Tabel 4.1 Data Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
Jenis Kelamin		
1. Laki-Laki	23	56,09%
2. Perempuan	18	43,90%
Umur		
<30 tahun	10	24,39%
30-40 tahun	29	70,73%
41-50 tahun	2	4,87%
50> tahun	0	0

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

4.3 Hasil Penelitian

Pada dasarnya penelitian kuantitatif menggunakan alat kuesioner dalam bentuk pertanyaan dalam menunjang pelaksanaan penelitian dilokasi. Oleh sebab itu, perlu diuji validitas dan reliabilitas data yang digunakan untuk mengetahui pakean instrument kuesioner yang kita gunakan dan disebarkan kepada para responden dapat mengukur variabel yang akan diteliti. Uji validitas dan reliabilitas data ini dilakukan dengan cara menghitung masing-masing pertanyaan dan skor total yang dihasilkan dalam satu data. Berikut hasil uji validitas dan relibilitas data penelitian yang dihasilkan .

4.3.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian

Data yang diperoleh dalam penelitian ditabulasi terlebih dahulu lalu kemudian data tersebut diolah menggunakan *software* SPSS 21 untuk pengujian validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan dilokasi penelitian. Hasil uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *software* SPSS 21 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi *pearson moment* untuk setiap butir instrument pertanyaan dari responden yang tertuang dalam bentuk alat bantu kuesioner pertanyaan dengan variabel Profesionalisme Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah signifikan, dimana hasil signifikansinya sebesar 0,05 dengan demikian data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa setiap variabel Profesionalisme Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) tersebut Valid. Oleh sebab itu, secara ringkas hasil uji validitas data instrumen Profesionalisme Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Profesionalisme Pegawai (X)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,475	0,207	Valid
2	0,312	0,207	Valid
3	0,531	0,207	Valid
4	0,589	0,207	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,514	0,207	Valid
2	0,499	0,207	Valid
3	0,714	0,207	Valid
4	0,577	0,207	Valid
5	0,546	0,207	Valid

6	0,691	0,207	Valid
---	-------	-------	-------

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

Hasil analisis data yang didapatkan dari uji validitas instrument data penelitian pada Tabel 4.2 dan 4.3 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada instrument pertanyaan pada kuesioner pada penelitian (1-4) dan (1-6) mengenai instrumen variabel Profesionalisme Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dianggap Valid karena hasil item kuesioner menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{table}$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian item kuesioner variabel Profesionalisme Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan valid dan dapat dilakukan untuk pengujian reliabilitas yang dapat menunjukkan bahwa data tersebut konsisten dan dapat dipercaya serta menghasilkan data yang sama pula dalam penelitian ini.

4.3.2 Uji Reliabilitas Data Responden Penelitian

Uji reliabilitas dalam hal ini mengacu pada nilai Alpha yang dihasilkan dalam output program SPSS 21 seperti halnya pada uji statistic lainnya. Hasil uji reliabilitas atau *Alpha Cronbach* berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang ditentukan. Perhitungan nilai reliabilitas data penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik split-halft spearman brown pada prinsipnya dilakukan menjadi dua belahan butir-butir soal per variabel lalu menghubungkan dua belah tersebut dengan menggunakan rumus korelasi *spearman brown*. Jika hasil nilai korelasinya di atas $>0,50$ maka nilai korelasinya dinyatakan reliabel, kemudian angkanya tersebut disesuaikan dengan nilai r-tabel sehingga didapatkan angka reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas terhadap Profesionalisme Pegawai (X)

dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dari masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel 4.4 dan 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Profesionalisme Pegawai (X)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,607	0,207	Reliabel
2	0,642	0,207	Reliabel
3	0,567	0,207	Reliabel
4	0,566	0,207	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

Berdasarkan uji analisis reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (r_i) dari instrument pertanyaan Profesionalisme Pegawai (X) bedasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,603 > 0,207(r\text{-tabel})$ maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan ang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Profesionalisme Pegawai (X) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,513	0,207	Reliabel
2	0,587	0,207	Reliabel
3	0,428	0,207	Reliabel
4	0,516	0,207	Reliabel
5	0,652	0,207	Reliabel
6	0,568	0,207	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian tahun 2023

Data uji analisis reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (r_i) dari instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan

Publik (Y) berdasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,563 > 0,207$ (r-tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

4.3.3 Hubungan Korelasi Profesionalisme Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan analisis statistik untuk mengetahui hubungan korelasi Profesionalisme Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara dari hasil analisis statistik dengan menggunakan bantuanya *software* SPSS versi 21. Hasil analisis uji korelasi dihasilkan bahwa Profesionalisme Pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) ditunjukkan pada Tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6 Korelasi Profesionalisme Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Correlations			
		Profesionalisme Pegawai	Kualitas Pelayanan Publik
Profesionalisme Pegawai	Pearson Correlation	1	,309*
	Sig. (2-tailed)		,050
	N	41	41
	Bias	0	,015
	Std. Error	0	,174
	Bootstrap ^c	1	-,017
	95% Confidence Interval	Lower	Upper
		1	,640
	Pearson Correlation	,309*	1
	Sig. (2-tailed)	,050	
Kualitas Pelayanan Publik	N	41	41
	Bootstrap ^c Bias	,015	0

Std. Error		,174	0
95% Confidence Interval	Lower	-,017	1
	Upper	,640	1

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

Berdasarkan hasil uji korelasi ditemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara variabel bahwa Korelasi Profesionalisme Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan nilai $r=0,309$; $P<0,001$ karena r hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistik bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Korelasi Profesionalisme Pegawai (X) maka akan semakin tinggi pula nilai dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara.

4.3.4 Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana

Berdasarkan uji analisis regresi sederhana antara variabel Berdasarkan uji regresi sederhana antara variabel Profesionalisme Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara ditujuan pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,309 ^a	,395	,272	1,730

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Pegawai

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,287	1	12,287	4,107	,003 ^b
	Residual	116,689	39	2,992		
	Total	128,976	40			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Profesionalisme Pegawai

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,089	2,451		7,789	,000
	Profesionalisme Pegawai	,308	,152	,309	2,026	,003

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Hasil uji analisis regresi liner ditemukan bahwa nilai signifikasi variabel Profesionalisme Pegawai (X) $0,003 < 0,005$ maka disimpulkan bahwa Profesionalisme Pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) (H1 diterima). Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,395 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Profesionalisme Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 39,5% sedangkan sisanya 61 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antar variabel Profesionalisme Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan

nilai $r=0,395$; $P<0,001$ karena nilai r -hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistic bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Profesionalisme Pegawai (X) maka akan semakin tinggi pula nilai Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,395 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Profesionalisme Pegawai (X) terhadap nilai Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 39,5% sedangkan sisanya 61 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Profesionalisme Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), ini memberi arti bahwa profesionalisme pegawai sangat menuntukkan kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara.

Profesionalisme kerja pegawai merupakan kemampuan dan juga keterampilan pegawai dalam melakukan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan pegawai sesuai bidang maupun tingkatan masing-masing untuk menghasilkan hasil yang maksimal. Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan efektif serta memuaskan perlu meningkatkan kerja pegawai sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk masyarakat. Dalam hal ini profesionalisme pegawai diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik agar tidak jenuh dan bosan untuk berinteraksi dengan pegawai yang ada di pemerintahan. Terciptanya profesionalisme kerja pegawai diharapkan tercipta

pula hasil pelayanan yang berkualitas dimana masyarakat akan puas dalam mensejahterahkan masyarakat utamanya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) di lokasi penelitian, motivasi, keterampilan, kompetensi dan budaya organisasi merupakan factor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara. Profesionalisme kerja di ukur melalui keahlian seseorang pegawai yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang diberikan kepadanya, pegawai yang bertugas harus menguasai secara tepat mekanisme kerja dan metode kerja yang ada, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan adanya profesionalisme kinerja pegawai secara langsung akan berpengaruh terhadap pemberian pelayanan public kepada pengguna jasa.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukakan diatas maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Profesionalisme Kerja Pegawai (X) terhadap nilai Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 39,5% sedangkan sisanya 61 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi Profesionalisme Kerja Pegawai maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara
2. Profesionalisme kerja diukur melalui keahlian seseorang pegawai yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang diberikan kepadanya, pegawai yang bertugas harus menguasai secara tepat mekanisme kerja dan metode kerja yang ada, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

5.2 Saran

Berdasar pada kesimpulan yang dihasilkan tersebut, ditarik kesimpulan bahwa profesionalisme kerja pegawai sudah dapat dikatakan baik dan perlu dipertahankan dengan cara melakukan pelatihan guna meningkatkan keterampilan dan kemampuan aparatur di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Mochammad, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1-20
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang standar Pelayanan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.
- Indrawan & Yaniawati. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gaya Media.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55-65.

- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan kedua belas 2010. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Riduwan. 2008. Rumus dan Data Dalam Analisa Statistika. Bandung. Alfabet
- Nurhajati, W. A., & Bachri, B. S. (2017). Pengembangan Kurikulum Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) Berbasis Kompetensi dalam Membangun Profesionalisme dan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS). *JP (Jurnal Pendidikan): Teori dan Praktik*, 2(2), 156-164.
- Rifaldi, M. R. (2018). *Pengaruh Profesionalisme Terhadap Produktivitas Pegawai Di Bagian Retribusi Upt Terminal Leuwi Panjang Kota Bandung* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan).
- Hamirul, H., Masnun, A., & Elsyra, N. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam rangka mengatasi Patologi Pelayanan Publik. *Jurnal Marketing*, 2(2), 133-148.
- Kahpi, H. S., Guli, G., Subroto, E., & Mahmud, T. A. (2022). Peran Organisasi Komitmen Dalam Memediasi Profesionalisme Dan Kinerja Aparatur Negeri Sipil (ASN) di Provinsi Banten. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(2), 466-476.
- Sinambela, L.P. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT. Bumi Aksara. Sunyoto, D. 2016. Perilaku Organisasional, Yogyakarta, CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Mulyadi. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Bogor, In Media.
- Fahmi, I. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia,. Yogyakarta, Alfabeta.
- Hamali, Siagian Sondang, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Lampiran I

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD)
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh:

NURFAUZIA ALI

NIM : S2119050



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2023**

KUESIONER

Lampiran Kuesioner yang digunakan
Surveyor.....

LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth :

Saudara/i

Di

Tempat

Kami mohon kesediaan saudara/i untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai **“Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Gorontalo Utara”**. Atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner, kami mengucapkan banyak terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki /perempuan

Jabatan :

Usia :

☐ <30 tahun ☐ 30-40 tahun ☐ 41-50 tahun, ☐ >50 tahun

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pada setiap nomor pertanyaan berilah tanda (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan jawaban:

SL : Selalu

SRG : Sering

KDG : Kadang-kadang

JRG : Jarang

TP : Tidak Pernah

Profesionalisme Pegawai (X)

No	Pernyataan	TP	JRG	KDG	SRG	SL
1	Waktu tunggu dan waktu proses pelayanan					
2	Ketersediaan sarana prasarana pendukung layanan					
3	Interaksi dengan masyarakat diantaranya: kesiapan petugas layanan pengaduan bencana					
4	Penerimaan laporan dan keluhan penanganan bencana dari masyarakat					

B. Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No	Pernyataan	TP	JRG	KDG	SRG	SL
1	Dedikasi profesionalisme dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki					
2	Berpendirian teguh untuk tetap melaksanakan pekerjaan					
3	Mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain					
4	Menggunakan ikatan profesi sebagai acuan					
5	Membangun kesadaran profesional					
6	Cepat tanggap dalam menghadapi laporan pengaduan bencana					

Lampiran II

TABULASI DATA VARIABEL PROFESIONALISME PEGAWAI (X)

RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	Total
1	3	3	3	4	13
2	3	3	4	4	14
3	3	4	4	4	15
4	5	4	5	5	19
5	3	3	3	4	13
6	3	4	5	5	17
7	5	4	5	5	19
8	5	4	5	5	19
9	3	4	4	5	16
10	3	4	5	5	17
11	5	4	5	5	19
12	5	4	5	5	19
13	3	3	3	4	13
14	5	5	4	1	15
15	3	3	4	4	14
16	5	5	4	1	15
17	3	4	3	3	13
18	3	3	4	4	14
19	5	4	5	5	19
20	3	4	4	4	15
21	5	2	5	3	15
22	3	4	4	4	15
23	3	4	5	5	17
24	3	4	5	5	17
25	5	5	3	3	16
26	5	5	3	3	16
27	5	4	3	5	17
28	5	3	4	3	15
29	3	5	5	3	16
30	5	3	4	5	17
31	4	5	3	3	15
32	3	4	5	2	14
33	3	4	5	5	17
34	3	5	3	5	16
35	4	5	3	5	17
36	5	3	4	3	15
37	4	5	3	5	17
38	5	4	4	5	18
39	5	5	3	3	16
40	3	4	5	5	17
41	3	4	5	5	17

Lampiran III

TABULASI DATA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

RESPONDEN	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
1	4	4	3	4	4	4	23
2	4	5	3	4	4	4	24
3	4	4	3	4	4	4	23
4	5	5	4	3	4	5	26
5	4	4	3	4	4	4	23
6	4	5	3	5	4	5	26
7	5	5	4	3	4	5	26
8	5	5	4	3	4	5	26
9	4	5	3	4	4	4	24
10	4	5	3	5	3	5	25
11	5	5	4	3	4	5	26
12	5	5	4	3	4	5	26
13	4	4	3	4	4	4	23
14	4	5	1	1	5	5	21
15	4	5	3	4	4	4	24
16	4	5	1	1	5	5	21
17	5	4	3	5	5	5	27
18	4	5	3	4	4	4	24
19	5	5	4	3	4	5	26
20	4	5	3	4	4	4	24
21	4	4	3	4	4	4	23
22	4	5	1	1	5	5	21
23	4	4	3	4	4	4	23
24	4	5	3	5	4	5	26
25	4	5	3	5	4	5	26
26	5	5	3	3	5	4	25
27	5	4	3	5	3	5	25
28	3	5	3	2	5	5	23
29	4	5	3	2	5	3	22
30	5	3	2	3	5	4	22
31	3	5	2	3	4	5	22
32	5	5	4	5	5	5	29
33	3	5	2	3	4	5	22
34	3	5	3	4	5	3	23
35	4	5	3	2	4	5	23
36	5	4	2	3	4	5	23
37	5	5	2	3	4	5	24
38	5	4	2	4	3	5	23
39	5	4	2	4	3	5	23
40	5	4	3	5	4	4	25
41	4	3	5	3	5	4	24

Lampiran IV

DATA FREKUENSI PROFESIONALISME PEGAWAI (X)

		Correlations				
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Total_Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	,133	-,019	-,176	,475**
	Sig. (2-tailed)		,408	,907	,270	,002
	N	41	41	41	41	41
Item_2	Pearson Correlation	,133	1	-,195	-,144	,312*
	Sig. (2-tailed)	,408		,223	,368	,047
	N	41	41	41	41	41
Item_3	Pearson Correlation	-,019	-,195	1	,259	,531**
	Sig. (2-tailed)	,907	,223		,102	,000
	N	41	41	41	41	41
Item_4	Pearson Correlation	-,176	-,144	,259	1	,589**
	Sig. (2-tailed)	,270	,368	,102		,000
	N	41	41	41	41	41
Total_Skor	Pearson Correlation	,475**	,312*	,531**	,589**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,047	,000	,000	
	N	41	41	41	41	41

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran V

UJI VALIDITAS DATA PROFESIONALISME PEGAWAI (X)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,475	0,207	Valid
2	0,312	0,207	Valid
3	0,531	0,207	Valid
4	0,589	0,207	Valid

UJI REABILITAS DATA PROFESIONALISME PEGAWAI (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	41	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,603	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,603	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	28,20	10,611	,228	,607
Item_2	28,12	11,860	,107	,642
Item_3	28,00	10,500	,334	,567
Item_4	28,02	9,474	,324	,566

Lampiran VI

DATA FREKUENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

		Correlations						
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Total_Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	-,220	,234	,134	-,202	,298	,514**
	Sig. (2-tailed)		,166	,141	,404	,205	,058	,001
	N	41	41	41	41	41	41	41
Item_2	Pearson Correlation	-,220	1	-,028	-,221	,053	,257	,499**
	Sig. (2-tailed)	,166		,863	,165	,742	,105	,212
	N	41	41	41	41	41	41	41
Item_3	Pearson Correlation	,234	-,028	1	,364*	-,065	-,139	,714**
	Sig. (2-tailed)	,141	,863		,019	,686	,385	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41
Item_4	Pearson Correlation	,134	-,221	,364*	1	-,478**	-,122	,577**
	Sig. (2-tailed)	,404	,165	,019		,002	,446	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41
Item_5	Pearson Correlation	-,202	,053	-,065	-,478**	1	,268	,546**
	Sig. (2-tailed)	,205	,742	,686	,002		,090	,362
	N	41	41	41	41	41	41	41
Item_6	Pearson Correlation	,298	,257	-,139	-,122	-,268	1	,691**
	Sig. (2-tailed)	,058	,105	,385	,446	,090		,065
	N	41	41	41	41	41	41	41
Total_Skor	Pearson Correlation	,514**	,199	,714**	,577**	-,146	,291	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,212	,000	,000	,362	,065	
	N	41	41	41	41	41	41	41

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran VII

UJI VALIDITAS DATA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,514	0,207	Valid
2	0,499	0,207	Valid
3	0,714	0,207	Valid
4	0,577	0,207	Valid
5	0,546	0,207	Valid
6	0,691	0,207	Valid

UJI REABILITAS DATA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	41	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,563	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	43,76	10,939	,364	,513
Item_2	43,44	12,402	,037	,587
Item_3	45,15	9,228	,560	,428
Item_4	44,54	9,505	,309	,516
Item_5	43,88	13,860	-,299	,652
Item_6	43,51	12,006	,130	,568

Lampiran VIII

KORELASI PROFESIONALISME PEGAWAI (X) DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

Correlations			
		Profesionalisme Pegawai	Kualitas Pelayanan Publik
Profesionalisme Pegawai	Pearson Correlation	1	,309*
	Sig. (2-tailed)		,050
	N	41	41
	Bias	0	,015
	Std. Error	0	,174
	Bootstrap ^c		
	95% Confidence Interval	Lower	1
		Upper	1
	Pearson Correlation	,309*	1
	Sig. (2-tailed)	,050	
Kualitas Pelayanan Publik	N	41	41
	Bias	,015	0
	Std. Error	,174	0
	Bootstrap ^c		
	95% Confidence Interval	Lower	1
		Upper	1
	Pearson Correlation	,309*	1
	Sig. (2-tailed)	,050	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

Lampiran IX

ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Profesionalisme Pegawai ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,309 ^a	,395	,272	1,730

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Pegawai

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,287	1	12,287	4,107	,003 ^b
	Residual	116,689	39	2,992		
	Total	128,976	40			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Profesionalisme Pegawai

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,089	2,451		7,789	,000
	Profesionalisme Pegawai	,308	,152	,309	2,026	,003

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4357/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten
Gorontalo Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Nurfauzia Ali

NIM : S2119050

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH (BPBD) KABUPATEN GORONTALO UTARA

Judul Penelitian : PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD)
KABUPATEN GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 31 Oktober 2022
Ketua

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jln. Kusnodanopojo Blok Plan Desa Molingaptoto Kec. Kwandang Kode Pos 96252

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor: 070/KesbangPol-Rekom/ *99* /XII/2022

Berdasarkan Surat dari Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Nomor: 4357/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2022 tanggal 31 Oktober 2022 perihal Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian, maka dengan ini Badan Kesbangpol Kabupaten Gorontalo Utara Memberikan Rekomendasi Kepada:

Nama : NUR FAUZIA ALI
Nim : S2119050
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik/Jurusan Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : *" Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Gorontalo Utara"*
Lokasi Penelitian : Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Gorontalo Utara
Lamanya Penelitian : Bulan Desember 2022 s/d Bulan Februari 2023

Dalam melakukan penelitian harus mentaati ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan penelitian agar melapor kepada pemerintah setempat dan tempat yang menjadi obyek penelitian.
 2. Tidak di benarkan melakukan penelitian yang tidak ada kaitannya dengan judul penelitian.
 3. Menjaga keamanan dan ketertiban sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
 4. Harus menaati ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 5. Dalam setiap kegiatan di lapangan agar pihak peneliti senantiasa berkoordinasi dengan pemerintah setempat.
 6. Dalam melakukan penelitian agar supaya tetap mematuhi Protokol Kesehatan selama masa Pandemi Covid-19.
 7. Tidak di benarkan melakukan kegiatan yang bernuansa Politik.
 8. Setelah melaksanakan penelitian hasil kajian di serahkan 1 (satu) eksemplar kepada Bupati Gorontalo Utara C.q kepala badan kesatuan Bangsa dan politik Kabupaten Gorontalo Utara.
 9. Surat rekomendasi ini akan di cabut dan di nyatakan tidak berlaku, apabila pemegang surat rekomendasi ini tidak menaati ketentuan –ketentuan tersebut di atas.
- Demikian surat rekomendasi ini dikeluarkan untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Kwangang, 11 Desember 2022
a.n. KEPALA BADAN
SEKRETARIS

SYAFRUDIN J. BORONG, S.H. M.P.
NIP. 19680224 200212 1 005

Tembusan :

1. Bupati gorontalo utara
2. Kepala Badan Penangulangan Bencana Daerah (BPBD) Kab.Gorontalo Utara
3. Dekan Fakultas Ilmu sosial,Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo
5. Yang bersangkutan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : *sy* /FISIP-UNISAN/S-BP/III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si
NIDN : 0927128301
Jabatan : Tim Verifikasi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Nur Fauzia Ali
NIM : S2119050
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **22%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,



Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 15 Maret 2023
Tim Verifikasi,

Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si
NIDN. 0927128301

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME

SKRIPSI_S2119050_NURFAUZIA ALI.doc

AUTHOR

S2119050NURFAUZIA ALI S2119050

WORD COUNT

8443 Words

CHARACTER COUNT

57484 Characters

PAGE COUNT

51 Pages

FILE SIZE

644.5KB

SUBMISSION DATE

Mar 14, 2023 7:02 PM PDT

REPORT DATE

Mar 14, 2023 7:03 PM PDT**● 22% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 21% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 2% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Small Matches (Less than 20 words)

● **22% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 21% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 2% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	text-id.123dok.com Internet	2%
2	es.scribd.com Internet	2%
3	scribd.com Internet	2%
4	id.123dok.com Internet	1%
5	eprints.umpo.ac.id Internet	1%
6	core.ac.uk Internet	1%
7	lp3m.unila.ac.id Internet	1%
8	digilib.unhas.ac.id Internet	1%

9	download.garuda.kemdikbud.go.id	<1%
	Internet	
10	repository.unsub.ac.id	<1%
	Internet	
11	repository.ummat.ac.id	<1%
	Internet	
12	repository.stei.ac.id	<1%
	Internet	
13	repository.unika.ac.id	<1%
	Internet	
14	jurnal.dharmawangsa.ac.id	<1%
	Internet	
15	jurnal.univpgri-palembang.ac.id	<1%
	Internet	
16	repository.upi.edu	<1%
	Internet	
17	clock.uclan.ac.uk	<1%
	Internet	
18	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-29	<1%
	Submitted works	
19	media.neliti.com	<1%
	Internet	
20	repository.uin-suska.ac.id	<1%
	Internet	

21	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id	<1%
	Internet	
22	thesis.binus.ac.id	<1%
	Internet	
23	repository.widyatama.ac.id	<1%
	Internet	
24	research.gold.ac.uk	<1%
	Internet	
25	digilib.uinsby.ac.id	<1%
	Internet	
26	eprints.mdp.ac.id	<1%
	Internet	
27	docplayer.info	<1%
	Internet	
28	repository.unpas.ac.id	<1%
	Internet	
29	repository.uma.ac.id	<1%
	Internet	
30	repository.unhas.ac.id	<1%
	Internet	
31	Sunarto Sunarto. "Pengukuran Pelayanan Publik Kantor Syahbandar da...	<1%
	Crossref	
32	kukuhkurniant.blogspot.com	<1%
	Internet	

33	positori.usu.ac.id	<1%
	Internet	
34	pository.moestopo.ac.id	<1%
	Internet	

ABSTRACT

NURFAUZIA ALI. S2119050. THE EFFECT OF APPARATUS PROFESSIONALISM ON PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE REGIONAL DISASTER MANAGEMENT AGENCY OF NORTH GORONTALO DISTRICT

This research aims to find the effect of apparatus professionalism on service quality at the Regional Disaster Management Agency of North Gorontalo District. The research method used is a type of survey research with a quantitative approach by applying a sample and using a questionnaire as the main data collection instrument. The population and samples used in this study are all apparatus working at the Regional Disaster Management Agency of North Gorontalo District, totaling 41 respondents. This research uses simple regression analysis by testing validity, reliability, and correlation. The results of this research indicate a significant correlation between the apparatus professionalism (X) and the public services (Y) with a value of $r = 0.309$; $P < 0.001$ because the r count in this analysis is positive, meaning that the higher the apparatus professionalism (X), the higher the public service quality (Y). The results of simple regression analysis show that apparatus professionalism (X) with a significance value of $0.003 < 0.005$ has a significant effect on public service quality (Y), so H_1 is accepted. The effect of apparatus professionalism (X) on public service quality (Y) is 39.5%, while the remaining 61% is affected by other factors not examined in this research.

Keywords: *apparatus professionalism, public service quality*

ABSTRAK

NURFAUZIA ALI. S2119050. PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 41 orang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan menguji validitas, realibilitas, dan korelasi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan korelasi yang signifikan antara kualitas profesionalisme pegawai (X) dan kualitas pelayanan publik (Y) dengan nilai $r=0,309$; $P<0,001$ karena r hitung dalam analisis ini bernilai positif, artinya bahwa semakin tinggi profesionalisme pegawai (X), semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik (Y). Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai (X) dengan nilai signifikansi $0,003<0,005$ berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y) sehingga H_1 diterima. Pengaruh variabel profesionalisme pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 39,5%, sedangkan sisanya 61 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci: profesionalisme pegawai, kualitas pelayanan publik

BIODATA



I. Identitas

Nama	: Nurfauzia Ali
Nim	: S2119050
Tempat, Tanggal Lahir	: Ponelo, 03 Februari 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	: Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Gorontalo Utara
Alamat	: Dusun Oyile Data, Desa Otiola, Kec. Ponelo Kepulauan
Alamat e-mail	: nurfauziaali341@gmail.com
No. HP	: 0821-8738-1459

II. Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Ponelo : 2013
2. Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 9 Kwandang : 2016
3. Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 8 Gorontalo Utara : 2019
4. Universitas Ichsan Gorontalo : 2019

