

**PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR  
TERHADAP AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR CAMAT KOTA TIMUR**

**Disusun oleh  
MARCELINO IGNATIUS ANGWEITA  
S2119065**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
TAHUN 2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR TERHADAP AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA TIMUR

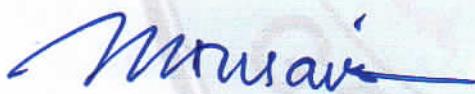
Disusun oleh  
**MARCELINO IGNATIUS ANGWEITA**  
**S2119065**

#### SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh gelar Sarjana

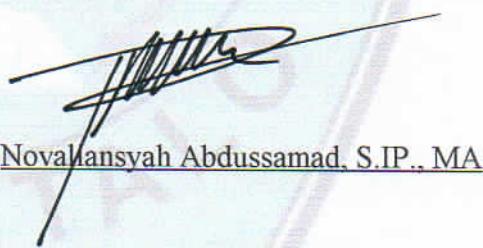
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Moch. Sakir., S.Sos., M.Si

Pembimbing II



Novaliansyah Abdussamad, S.I.P., MA

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Purwanto, S.I.P., M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

**PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR TERHADAP  
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA  
TIMUR**

Disusun oleh

**MARCELINO IGNATIUS ANGWEITA**

S2119065

**SKRIPSI**

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui  
Oleh tim penguji pada tanggal, Maret 2023

**Tim Penguji:**

1. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si *Moch. Sakir*
2. Novaliansyah Abdussamad, S.I.P., MA *Novaliansyah*
3. Dr. Bala Bakri, S.I.P., SE., MM *Bala Bakri*
4. Swastiani Dunggio, S.I.P., M.Si *Swastiani*
5. Muh. Resa Mediansyah, S.Sos., M.Si *Muh. Resa*

**Mengetahui**

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Jurusan  
Ilmu Pemerintahan

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

Purwanto, S.I.P., M.Si  
NIDN: 0926096601

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Marcelino Ignatius Angweita**  
Tempat, tanggal lahir : **Manado, 21 Maret 1997**  
NIM : **S2119065**  
Jurusan : **S1 Ilmu Pemerintahan**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa SKRIPSI yang berjudul :

### **“PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR TERHADAP AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA TIMUR”**

yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari Skripsi orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Marcelino Ignatius Angweita  
NIM. S2119065

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur pada Tuhan Yang Maha Esa, karena izinNyalah sehingga penulis dapat merampungkan Skripsi penelitian dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Aparatur terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Timur”.

Penulis menyadari sepenuhnya sebagai manusia biasa yang mempunyai kemampuan yang terbatas, sehingga dalam penyelesaian Skripsi ini diperhadapkan berbagai kendala. Namun berkat dorongan dan motivasi dari keluarga, teman dan bapak/ibu dosen, penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Orang tua tercinta** yang telah mendidik dan membesarkan penulis.
2. Ibu Dr.Juriko Abdussamad, M.Si selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Abd. Gaffar Latjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
4. Bapak Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si sebagai pembimbing I dan selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang memberikan koreksi perbaikan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Novaliansyah Abdussamad, S.I.P., MA selaku pembimbing II yang juga banyak memberikan koreksi perbaikan dalam penulisan Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen, terutama Bapak/Ibu Dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Seluruh teman-teman mahasiswa yang telah memberikan motivasi sehingga Skripsi ini dapat selesai.

Kiranya segala dorongan, motivasi, dan masukan perbaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang sempat membacanya.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK.....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Profesionalisme Aparatur.....	7
2.2 Pengertian Akuntabilitas .....	11
2.3 Pengertian Pelayanan Publik .....	13
2.4 Kriteria Pelayanan Publik .....	16
2.5 Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik .....	18
2.6 Kerangka Pikir.....	20
2.7 Hipotesis.....	21

### **BAB METODE PENELITIAN**

3.1 Obyek Penelitian.....	22
3.2 Metode Penelitian .....	22
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	22
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	23
3.2.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.2.5 Prosedur Penelitian.....	25

3.2.6 Teknik Analisis Data .....	27
----------------------------------	----

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	29
4.1.1 Visi dan misi .....	29
4.1.2 Uraian tugas pokok dan fungsi.....	29
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.3 Gambaran variabel penelitian .....	44
4.3.1 Deskriptif profesionalisme aparatur (variabel X).....	44
4.3.2 Deskripsi akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y).....	48
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	52
4.5 Pembahasan.....	56

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran .....	61

#### **DAFTAR PUSTAKA** **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Interpretasi koefisien korelasi (tingkat keeratan).....	26
Tabel 4.1 Hasil uji validitas profesionalisme aparatur (variabel X) dan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y).....	42
Tabel 4.2 Hasil uji reliabilitas profesionalisme aparatur (variabel X).....	43
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y).....	44
Tabel 4.4 aparatur mengerti dan memahani uraian tugas pokok dan fungsinya, yakni uraian terkait tupoksinya di bidang kepegawaian.....	45
Tabel 4.5 aparatur berusaha menekuni pengetahuan dalam bidang tugasnya dan meningkatkan pengetahuannya agar dapat mengikuti perkembangan yang terjadi dalam bidang tugasnya.....	45
Tabel 4.6 aparatur senantiasa berupaya dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan .....	46
Tabel 4.7 aparatur berusaha membuat langkah-langkah inovatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai tuntutan perubahan yang terjadi .....	46
Tabel 4.8 aparatur mengutamakan kepentingan bersama sebagai kecenderungan sikap dan keinginan yang kuat untuk selalu mendahulukan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri/kelompok.....	47
Tabel 4.9 aparatur memiliki keinginan untuk membantu, yang mencerminkan kejujuran dan keikhlasan dalam bekerja membantu masyarakat.....	47
Tabel 4.10 aparatur memiliki tingkat ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	48
Tabel 4.11 aparatur dalam bekerja didukung oleh kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan.....	49
Tabel 4.12 aparatur memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja.....	49
Tabel 4.13 biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perudang-undangan yang telah ditetapkan....	50

Tabel 4.14 pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang.....	50
Tabel 4.15 persyaratan teknis dan administratif sangat jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.....	51
Tabel 4.16 prosedur dan mekanisme kerja sudah sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.....	51
Tabel 4.17 produk pelayanan diterima masyarakat dengan benar, tepat dan sah.....	52
Tabel 4.18 Hasil uji korelasi.....	53
Tabel 4.19 Koefisien profesionalisme aparatur (X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (Y).....	54
Tabel 4.20 Tingkat signifikansi antara profesionalisme aparatur (variabel X) dan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y).....	58

## ABSTRAK

**MARCELINO IGNATIUS ANGWEITA.** NIM. S2119065. Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Timur. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo, Tahun 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 37 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur sebesar 0,764 atau 76,4%. Hal ini berarti aparatur di Kantor Camat Kota Timur sudah memiliki profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci : akuntabilitas, pelayanan publik, profesionalisme aparatur.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang masalah**

Pemberian pelayanan publik ialah usaha pemerintah melalui instansi pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik berupa barang, jasa dan pelayanan administrasi. Disisi lain, warga masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak untuk mengetahui apa saja yang terkait pelayanan yang mereka terima. Untuk itu, pemerintah selaku pemberi pelayanan publik wajib memberikan informasi kepada warga masyarakat tentang berbagai aspek pelayanan publik, yang dikenal sebagai akuntabilitas pelayanan publik.

Akuntabilitas pelayanan publik selama ini belum berjalan maksimal sebagaimana yang dituntut dalam Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik. Akuntabilitas merupakan ukuran yang memberikan gambaran bahwa aktivitas pelayanan publik yang dilaksanakan dan diberikan oleh instansi pemerintah telah sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang dianut oleh masyarakat dan apakah dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Upaya pemerintah untuk mewujudkan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik, sudah dilakukan namun masih banyak kelemahannya yang tampak dari banyaknya aksi masyarakat yang diakibatkan ketidakpuasan mereka dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah. Menurut Rina Martis (2012:8) bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur birokrasi di Indonesia cenderung menimbulkan stereotype negatif seperti pelayanan yang membingungkan, tidak adil, tidak ramah, buram, berbelit-belit dan berkepanjangan, pungutan liar, suap,

dll. Oleh karena itu, pemerintah harus terus mencari formula terbaik untuk secara efektif membuat pelayanan publik akuntabel dan meredam, atau setidaknya meminimalkan, ketidakpuasan publik dalam bentuk demonstrasi.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip kepemrintahan yang baik, yang berarti tanggung jawab pemerintah untuk mengambil keputusan tentang kepentingan umum, dalam hal ini tanggung jawab pemerintah atas pelayanan publik yang diberikan. Selama ini, bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban dari pemerintah masih terus diupayakan perbaikannya. Mekanisme bentuk pertanggungjawaban yang masih dikembangkan ialah pertanggungjawaban melalui DPRD setempat. Namun, masyarakat juga menuntut bahwa ada juga bentuk pertanggungjawaban secara langsung kepada masyarakat. Ini didasarkan pada asumsi bahwa kontrol negara tidak hanya tentang pencapaian tujuan ekonomi dan efisiensi, tetapi juga tentang hubungan antara tanggung jawab negara dan kota. Rakyat ingin diperlakukan tidak hanya sebagai konsumen, tetapi sebagai warga negara yang memiliki hak melawan pemerintahnya dan hak untuk mengutuk semua tindakan pemerintah. Orang ingin manajemen menjadi lebih efisien dan seekonomis mungkin. Orang juga ingin hak mereka dilindungi, suara mereka didengar, dan nilai serta pilihan mereka dihormati.

Untuk itulah, agar terwujud kinerja pelayanan publik yang berkualitas maka para aparatur pemerintah harus profesional dalam melaksanakan dan mempertanggungjawabkan hasil pelayanan mereka kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik sebagai realisasi dari akuntabilitas pelayanan publik.

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip good governance yang sangat penting, karena digunakan sebagai alat ukur kinerja birokrasi dalam konteks

penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai sarana untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang relevan dan responsif terhadap kebutuhan publik diperlukan aparatur pemerintah yang memiliki profesionalitas dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Sianipar dalam Siagian (2008:14) bahwa untuk menjadi penyedia jasa yang handal, seseorang harus memiliki keterampilan dan pengetahuan di bidangnya sendiri, karena jasa profesional berarti kemampuan seseorang yang menjalankan profesi untuk melayani kebutuhan orang lain atau menanggapi Rapat secara profesional. the Needs of Others Kebutuhan orang lain atau untuk memenuhi kebutuhan unik orang lain secara profesional

Namun menurut (Osborne dan Gaebler:1999,17) pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi selama ini dianggap belum sepenuhnya menerapkan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena: Pertama, model manajemen pelayanan publik (masyarakat) lebih menekankan pada pemuasan pelanggan (masyarakat). Aparat birokrasi dituntut untuk memiliki perilaku melayani yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Orientasi pelayanan aparat birokrasi harus diubah dari perilaku yang lebih suka dilayani menjadi perilaku yang suka melayani; Kedua, organisasi pelayanan berubah menjadi lebih ramping dengan delegasi kewenangan (desentralisasi), sehingga lebih cepat melayani dan peka terhadap keinginan masyarakat. Olehnya itu diperlukan penguatan birokrasi lokal agar pelayanan semakin dekat dengan masyarakat. Lijan P. Sinambela (2018) mengatakan buruknya pelayanan publik karena belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Dalam kenyataannya, perilaku birokrasi pemerintahan saat ini masih belum merespon kearah perwujudan akuntabilitas pelayanan publik. Kecenderungan seperti itu juga tampaknya terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur. Hasil pengamatan peneliti bahwa selama ini pemerintah Kecamatan Kota Timur belum memberikan informasi terbuka kepada warga masyarakat terkait proses penyelenggaraan pelayanan publik yang mereka berikan, seperti memberikan penjelasan yang lengkap tentang proses dan prosedur pelayanan, dan juga belum menyediakan mekanisme untuk masyarakat yang ingin memberikan masukan atau saran perbaikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Di samping itu, hasil wawancara peneliti dengan salah seorang tokoh masyarakat, yakni Ibu YULIN MELU (wawancara, 27 November 2022) mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat oknum aparat kecamatan yang lebih mementingkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani, dan mereka belum pernah menyampaikan secara terbuka kepada masyarakat tentang temuan kesalahan atau penyelewengan dalam pembuatan daftar masyarakat penerima bantuan sosial di wilayah Kecamatan Kota Timur.

Profesionalisme aparatur pelayanan merupakan dimensi yang menentukan akuntabilitas institusi pemerintah terhadap masyarakat. Semakin tinggi tingkat profesionalisme aparatur semakin berkualitas pelayanan publik (Baharuddin, 2015:268). Profesionalisme aparatur birokrasi merupakan prasyarat mutlak terselenggaranya kepemerintahan yang baik (Tjokowinoto, 2017:3). Pelaksanaan good governance menuntut aparatur pemerintah untuk mengetahui bagaimana bertindak secara profesional dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Profesionalisme disini lebih menekankan pada keterampilan, kemampuan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang tanggap, transparan, efisien dan efektif. Aparatur profesional, yang memiliki atau dianggap memiliki keahlian, melakukan kegiatan, termasuk pelayanan publik, dan menggunakan keahliannya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas, lebih cepat, dan lebih bervariasi, yang semuanya membawa kepuasan bagi masyarakat yang dilayani. .

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Timur.

## **1.2. Rumusan masalah**

Dari uraian permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1.2.1 Seberapa besar pengaruh profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur?

## **1.3. Maksud dan tujuan penelitian**

### **1.3.1. Maksud penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai pengaruh profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur.

### **1.3.2.Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat teoritis

Sebagai masukan dalam memperluas kajian ilmu pemerintahan khususnya mengenai profesionalisme aparatur dan akuntabilitas pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi Camat Kota Timur dan jajarannya dalam rangka untuk meningkatkan profesionalisme aparatur dan mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik.

3. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi para peneliti berikutnya yang ingin meneliti mengenai profesionalisme aparatur dan akuntabilitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Profesionalisme Aparatur**

Aparatur memegang peranan yang sangat penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, karena mereka yang merencanakan, melaksanakan dan mengawasi setiap kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Siagian (2016:140) yang mengatakan bahwa manusia merupakan unsur penting dalam semua organisasi, keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, serta kemampuan menghadapi berbagai tantangan eksternal dan internal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia. sumber daya. . Oleh karena itu tidak berlebihan jika dikatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor kritis dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi. Oleh karena itu, setiap aparatur negara harus mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional guna mencapai berbagai hasil pelayanan yang sesuai dengan visi organisasi dan harapan masyarakat.

Selanjutnya, Siagian (2016:163) menyatakan bahwa profesionalisme berarti keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga dilakukan dengan kualitas tinggi, tepat waktu, akurat dan dengan metode yang mudah dipahami dan dapat dilacak oleh klien”. Pelatihan perangkat profesional sesuai dengan posisi yang disajikan di atas membutuhkan pengetahuan dan keterampilan khusus, yang dibentuk melalui pendidikan sebagai sarana pemutakhiran. Karena kompetensi dan keterampilan khusus perangkat, kompatibilitas perangkat dan tugas dapat dicapai, yang merupakan prasyarat untuk melatih perangkat profesional. Artinya keahlian

dan kemampuan perangkat keras mencerminkan arah dan tujuan organisasi. Jika organisasi berusaha memberikan pelayanan publik yang prima, maka organisasi mendasarkan profesionalismenya pada tujuan yang dapat dicapai. Menurut Sianipar dalam Siagian (2016:14) bahwa untuk menjadi penyedia jasa mesin yang profesional, seseorang harus memiliki keterampilan dan pengetahuan di bidangnya sendiri, karena jasa profesional berarti kemampuan seseorang yang menjalankan profesi untuk melayani kebutuhan orang lain atau menanggapi Rapat secara profesional. the Needs of Others Kebutuhan orang lain atau untuk memenuhi kebutuhan unik orang lain secara profesional.

Menpan (2008:7) memperkuat persepsi profesionalisme aparatur sipil negara yaitu kemampuan bekerja dengan dukungan pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai kebutuhan yang dilandasi sikap dan perilaku etis dan moral. seperangkat nilai. Oleh karena itu, profesionalisme merupakan prasyarat bagi seseorang yang profesional, andal, dan bertanggung jawab untuk menjalankan profesi sedemikian rupa sehingga pekerjaannya bernilai dan diakui serta diterima oleh masyarakat.

Di sisi lain, Joko Widodo dkk. (2016:315) menyatakan bahwa profesionalisme merupakan bayangan keterampilan dan kompetensi mesin yang dapat bekerja secara efektif apabila didukung oleh kesesuaian tingkat pengetahuan berdasarkan latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan. tentang kekuatan diri perangkat itu sendiri dari kemampuan dan perspektif perilaku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas, dan kreativitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi aparatur pemerintah adalah berusaha menunjukkan profesionalisme, etos kerja

yang tinggi, keunggulan daya saing, dan kemampuan mengikuti etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan nuansa keinginan masyarakat. tentang Korupsi, Konspirasi dan Nepotisme (KKN). Agar birokrasi dapat melayani dengan baik, diantara sepuluh prinsip tata pemerintahan yang baik, terdapat 3 (tiga) nilai inti tata kelola, yaitu: Efisiensi, efektivitas dan profesionalisme

Pamungkas dalam Ladzi Safroni (2018:136) mengatakan bahwa orang profesional dianggap sebagai individu yang kompeten yang memiliki kompetensi dan kemampuan untuk mengekspresikan kompetensinya melalui puji untuk kepuasan orang lain atau masyarakat. Ungkapan kompetensi ini dapat dilihat dalam analisis perilaku dan keputusan. Pekerjaan profesional karenanya selalu memuaskan orang lain dan memiliki nilai tambah yang tinggi. Selalu dikaitkan dengan efisiensi dan kesuksesan, profesionalisme merupakan sumber pertumbuhan produktif, kekayaan dan kesejahteraan baik bagi individu pemilik profesi maupun masyarakat sekitar.

Ladzi Safroni (2018:138) mengatakan kriteria pegawai yang profesional dalam bekerja adalah sebagai berikut:

- 1) Menguasai pengetahuan di bidangnya

Menurut Menpan (2008:7) Perangkat sebagai penyelenggara tugas pemerintahan dan pembangunan merupakan kunci yang sangat strategis bagi terwujudnya cita-cita dan tujuan pemerintahan dan negara. Pada dasarnya profesionalisme PNS adalah kemampuan melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh sikap dan perilaku yang berlandaskan pada nilai-nilai etika dan moral yang didukung oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap yang

sesuai dengan tuntutan jabatan. Konsep profesionalisme PNS dewasa ini menuntut kemampuan untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya secara efektif dan efisien. Misalnya, seorang wakil kepala, dia adalah seorang birokrat, harus memiliki kemampuan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk tugas/pekerjaan di organisasinya sendiri sesuai dengan kedudukan, wewenang, tugas dan tanggung jawabnya.

Selanjutnya, Menpan (2008:7 mengatakan bahwa agar seorang kepala sub bagian perlu melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

a. Mengerti dan memahami uraian tugas pokok dan fungsinya, yakni uraian terkait tupoksinya di bidang kepegawaian..

b. berusaha menekuni pengetahuan dalam bidang tugasnya dan selalu meningkatkan pengetahuannya agar dapat mengikuti perkembangan yang terjadi dalam bidang tugasnya.

2) Mempunyai komitmen pada kualitas kinerja

a. senantiasa berupaya dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan mencapai hasil kerja yang optimal.

b. berusaha membuat langkah-langkah inovatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai tuntutan perubahan yang terjadi.

3) Melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian dan keikhlasan

Pengabdian dan keikhlasan adalah pengabdian petugas terhadap semua yang menjadi tanggung jawabnya untuk menyambut/melayani masyarakat atau orang lain. Untuk mengetahui komitmen PNS dapat diketahui ciri-ciri sikap dan perilakunya sebagai berikut:

- a. mengutamakan kepentingan bersama sebagai kecenderungan sikap dan keinginan yang kuat untuk selalu mendahulukan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri/kelompok, yaitu untuk melayani masyarakat dengan pengabdian dan niat tulus untuk beribadah kepada Tuhan Yang Maha Esa. Keikhlasan adalah kecenderungan untuk melakukan tugas yang menjadi tanggung jawab seseorang dengan keikhlasan.
- b. memiliki keinginan untuk membantu, yang mencerminkan kejujuran dan keikhlasan dalam bekerja membantu masyarakat.

## 2.2 Pengertian Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik dikatakan memiliki akuntabilitas apabila organisasi penyelenggara pelayanan publik memberikan kesempatan warga masyarakat untuk menilai mereka secara obyektif. Kewajiban masyarakat untuk mengontrol lembaga negara merupakan bentuk partisipasi masyarakat. Sangat penting untuk mendapatkan perhatian kita bersama karena tidak hanya pemerintah tetapi juga masyarakat harus bertanggung jawab. Tanggung jawab masyarakat harus disertai dengan kesempatan yang sama bagi seluruh masyarakat untuk mengontrol pemerintahan. Jika pemerintah menyediakan akses dan saluran ini, peluang partisipasi dan pemantauan ini dapat digunakan. Akses dan jalur ini harus disediakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk menggunakan jalur tersebut.

Akuntabilitas publik merupakan fondasi terpenting dari proses good governance. Oleh karena itu, pejabat pemerintah harus bertanggung jawab kepada

publik atas semua tindakan dan kinerja pekerjaan mereka. Dalam konteks organisasi pemerintahan sendiri, akuntabilitas publik adalah penyediaan informasi tentang kegiatan dan kinerja pemerintah kepada pihak yang berkepentingan. Fokus utama akuntabilitas publik adalah menginformasikan kepada publik dan pemangku kepentingan lainnya yang merupakan pemangku kepentingan (stakeholders). Akuntabilitas publik juga merujuk pada tugas untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan tentang apa yang telah, sedang, dan akan dilakukan oleh organisasi sektor publik (Mahmudi, 2016:9)

Menurut Mardiasmo, akuntabilitas adalah suatu bentuk komitmen untuk mempertanggungjawabkan berhasil atau tidaknya misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya melalui sarana pertanggungjawaban yang dilakukan secara berkala. Menurut Mahmud, akuntabilitas adalah kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan dan mengungkapkan semua tindakan dan tindakan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada kejaksaan (kepala) (Rahardian, 2020:4).

Akuntabilitas berarti bahwa instansi pemerintah memiliki visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas untuk dilaksanakan, saat ini dilaksanakan atau program kerja yang akan datang. Akuntabilitas juga mengukur bagaimana mereka memenuhi dan mempertahankan (mempertahankan) tanggung jawab mereka untuk mencapai hasil (Bill Christian Rondonuwu et al, 2020:2).

Akuntabilitas birokrasi juga dimaknai sebagai akuntabilitas pemerintah, yang lebih ditekankan pada respon pemerintah terhadap protes/pengaduan masyarakat tentang penyelewengan yang direncanakan atau dilakukan. Wijaya AF

(2007:9) Mendefinisikan tanggung jawab sebagai norma dalam hubungan antara pembuat keputusan dan pemangku kepentingan dan pembuat keputusan di semua bidang dan tingkatan bertanggung jawab atas konsekuensi dari keputusan mereka. Tanggung jawab memiliki komponen penting: (1) pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tanggung jawab; 2) pihak yang berwenang dan berwenang untuk menuntut klaim dari pihak yang bertanggung jawab; (3) ukuran yang digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai akuntabilitas; dan (4) norma atau nilai yang menjadi ruh moral dari sistem akuntabilitas.

Oleh karena itu, akuntabilitas publik adalah tugas birokrasi publik untuk memediasi akuntabilitas dengan menyatakan dan menjawab tindakan (atau kelambanannya) kepada publik atau masyarakat sebagai pemberi kepercayaan.

### **2.3 Pengertian Pelayanan Publik**

Layanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pelancong dan lain-lain), yang tingkat desainnya hanya dapat diketahui oleh penyedia layanan. Dalam hal ini, komunikasi internal terjadi antara para pihak dan kepuasan yang dicapai tergantung pada situasi di mana interaksi layanan berlangsung. Jika tidak ada hubungan timbal balik dalam kepuasan bersama, kesinambungan interaksi selanjutnya dapat dicegah. Menurut etimologi, pelayanan berasal dari kata “servo” yang terdiri dari awalan “pe” dan akhiran “an” yang berarti “membantu”, “memberi” dan “menentang”, atau dalam bahasa Inggris sebagai “melayani”. "dikenal.

Menurut Christopher dalam Yun, dkk (2013:102) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan antara saat pemesanan dan penerimaan serta penggunaan barang atau jasa, yang tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/pelanggan dalam jangka panjang.

T.L. Gie (2003:48) menyamakan konsep pelayanan publik dengan pelayanan masyarakat dan menegaskan bahwa pelayanan masyarakat adalah kegiatan organisasi yang dilakukan untuk melatih pemberian diri. Misalnya dalam pendidikan tinggi dikenal Tridharma perguruan tinggi yaitu pengabdian, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan sipil dimaksudkan sebagai latihan kognitif bagi masyarakat.

Mengenai pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2018:5) pelayanan publik atau pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai semua layanan, barang publik dan pelayanan publik, yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dan dilaksanakan di pusat, daerah, dan internal lembaga. di lingkungan BUMN atau BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sehubungan dengan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Ratminto dan Winarsih (2018:21) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, asas, standar, model pelaksanaan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, ibu hamil dan bayi, pelayanan khusus, titik pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pemantauan pelaksanaan, penyelesaian sengketa dan evaluasi Publik pemberian layanan harus dipertimbangkan dan diterapkan.

Menurut Sinambela (2018:5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Jadi, organisasi pemerintah pada hakekatnya adalah organisasi yang melakukan tugas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Pada umumnya masyarakat membutuhkan produk dengan tiga fitur utama, yaitu:

1. Lebih cepat, biasanya berkaitan dengan dimensi waktu yang menggambarkan kecepatan dan kemudahan atau kenyamanan memperoleh produk.
2. Lebih murah (cheaper), yaitu menggambarkan harga produk yang harus dibayar perusahaan.
3. Lebih baik (better) dalam dimensi kualitas produk yang diproduksi.

Menurut Suryad (2009:116) Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk melaksanakan persyaratan hukum. Lain halnya dengan Sinambela (2008:52) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang ditujukan untuk kepuasan setiap penerimanya. Suryadi (2009: 45) menyatakan bahwa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan organisasi pemerintahan
2. Perubahan sikap dan karakter para pelaku birokrasi sebagai identitas baru aparatur pemerintah.

3. Meredesain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah yaitu dengan strategi pelaksanaan pelayanan.

Moenir (2018:184) mengatakan bahwa pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada:

- a. Diduga terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pembatalan tata tertib, pengurangan hak).
- b. Terdapat sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugas/pekerjaan yang bertentangan dengan budaya bangsa Indonesia yang menganut falsafah Pancasila.
- c. Mendisiplinkan otoritas terhadap jadwal atau waktu yang ditetapkan
- d. Penyelesaian perkara sudah berlarut-larut, belum ada kepastian selesai
- e. Adanya kelalaian dalam penggunaan bahan dan pembuatan yang tidak memenuhi persyaratan atau standar
- f. Produk yang dihasilkan tidak memenuhi standar atau apa yang telah disepakati
- g. Aturan itu sendiri dianggap sulit, memberatkan atau membatasi/mengabaikan hak-hak mereka
- h. Pengaduan tidak ditanggapi secara memadai.

#### **2.4 Kriteria Pelayanan Publik**

Dalam pembaharuan manajemen pemerintahan, Osborne dan Gaebler dalam Surjadi (2009:14) menawarkan penerapan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Catalytic government

Kemudi daripada mendayung (mengemudi lebih baik daripada mendayung).

Oleh karena itu, untuk mengeliminir pekerjaan eksekutif yang dapat dilakukan masyarakat, cukup pemerintah mengatur dan mengontrolnya.

2. Community-owned government

Memberdayakan daripada melayani (memberdayakan masyarakat daripada melayani pemerintah). Jika masyarakat mengatur diri sendiri, biarlah dan tingkatkan kemampuan mengatur diri sendiri (pemberdayaan masyarakat) daripada menyerahkan seluruh tugas pelayanan kepada negara.

3. Competitive government

Meningkatnya persaingan untuk penyediaan layanan (instansi pemerintah bersaing untuk penyediaan layanan). Instansi pemerintah harus berlomba-lomba melayani masyarakat dengan sebaik mungkin tanpa melupakan koordinasi di antara mereka

4. Mission-driven government

Change of rule-driven organization (organisasi yang menerapkan aturan harus diubah menjadi organisasi yang memiliki misi). Oleh karena itu, ciptakan organisasi yang berorientasi pada misi dan tinggalkan organisasi eksekutif yang arahnya hanya menjalankan tugas sesuai aturan yang ada.

5. Results oriented government

*Funding outcomes, not inputs* (biaya/dana yang menghasilkan sesuatu, jangan sebaliknya-bukan sesuatu yang menghasilkan biaya/dana).

6. Customer-driven government

Penuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi (perhatikan kebutuhan pelanggan/masyarakat, bukan kebutuhan birokrasi). Mendahulukan kepentingan masyarakat.

7. Enterprising government

*Earning rather than spending* (mendapatkan biaya dan bukan memboroskan biaya). Mengutamakan mendapatkan uang ketimbang membelanjakannya.

8. Antisipatory government

Penuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi (perhatikan kebutuhan pelanggan/masyarakat, bukan kebutuhan birokrasi). Mendahulukan kepentingan masyarakat.

9. Decentralized government

Dari hierarki ke partisipasi dan kerja sama tim (hindari hierarki dan kembangkan partisipasi dan kerja sama tim). Menghapus hambatan hierarkis melalui partisipasi dan kerja sama tim.

10. Market oriented government

*Leveraging change through the market* (perubahan sesuaikan dengan keadaan pasar). Lakukan perubahan sesuai yang dikehendaki pasar.

## **2.5 Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik**

Menurut Dwiyanto (2006:22) Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah ukuran seberapa dekat penyampaian pelayanan sesuai dengan ukuran nilai atau standar eksternal yang ada dalam masyarakat atau

dimiliki oleh kelompok kepentingan. Menurut Jabbra dan Dwivedi dalam Baharuddin (2015:265), akuntabilitas harus dilaksanakan sebagai kebijakan strategis. Oleh karena itu, untuk memastikan aparatur pemerintah melaksanakan tugasnya, perlu dipahami dan dilaksanakan kelima tanggung jawab tersebut. yaitu moral, administratif, profesional, hukum dan politik.

Akuntabilitas pelayanan publik berarti pertanggungjawaban pegawai pemerintah kepada publik yang menjadi konsumen pelayanan. Menurut Ratminto dan Winarsih Winarsih (2018:216-218), bahwa untuk mengetahui akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat melalui bentuk pertanggungjawaban pelayanan publik, yang meliputi diantaranya:

- a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan,
- b) Akuntabilitas biaya pelayanan publik meliputi:(a) Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, (b) Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
- c) Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik meliputi: (a) Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, (b) Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (c) Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

## 2.6 Kerangka Pikir

Tata pemerintahan yang baik dapat tercapai apabila didukung oleh aparatur yang sangat profesional yang mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan akuntabilitas publik, yaitu. peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai dasar pelaksanaan tugasnya. Penelitian ini ingin melihat profesionalisme aparatur dan pengaruhnya terhadap akuntabilitas pelayanan publik. Untuk mengukur profesionalisme aparatur, digunakan pendapat Ladzi Safroni (2012:138) yang mengatakan bahwa kriteria pegawai yang profesional dalam bekerja adalah:

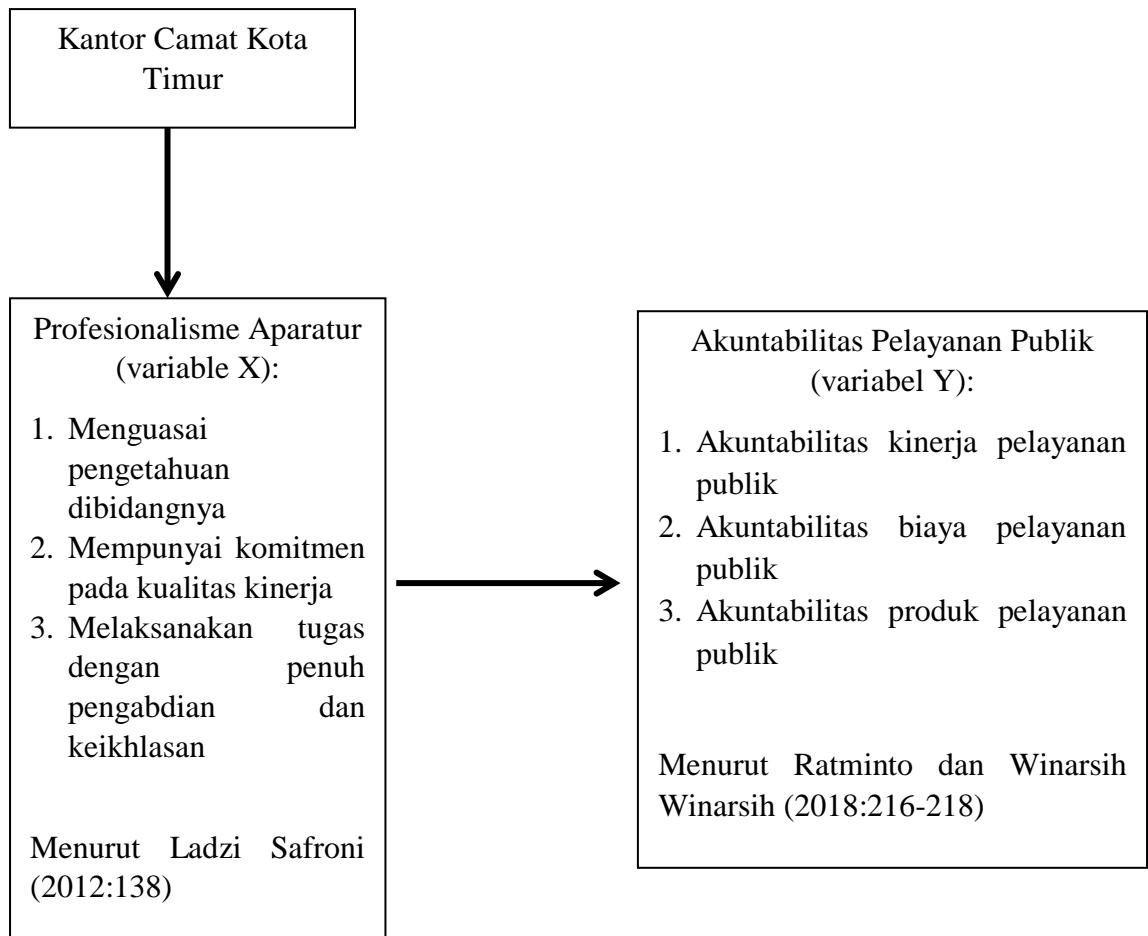
- a) Menguasai pengetahuan di bidangnya
- b) Mempunyai komitmen pada kualitas kinerja
- c) Melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian dan keikhlasan.

Sedangkan untuk mengukur akuntabilitas pelayanan publik, digunakan pendapat Ratminto dan Winarsih Winarsih (2018:216-218), yang mengatakan bahwa untuk mengetahui akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat melalui:

- a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
- b) Akuntabilitas biaya pelayanan publik
- c) Akuntabilitas produk pelayanan publik.

Dari uraian tersebut dapat digambarkan kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut.

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir



## 2.7 Hipotesis

Berdasarkan model kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

H0: Profesionalisme aparatur tidak berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik

H1: profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik

## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah mengenai pengaruh profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperkirakan berlangsung selama tiga bulan.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti harus menggunakan metode penelitian yang tepat.

##### **3.2.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian kuantitatif mencakup setiap jenis penelitian yang didasarkan atas perhitungan persentase, rata-rata, dan perhitungan lainnya. Metode kuantitatif mengarah pada sasaran pemecahan masalah dengan menggambarkan atau menampilkan hasil penelitian dengan apa adanya. Penentuan metode penelitian ini berdasarkan pendapat Winarno Surachmand (Riduwan, 2009:65) yang mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk pemecahan masalah pada suatu kasus penelitian yang di teliti.

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode survey. Jenis penelitian ini adalah penelitian sebab akibat. Sebuah studi sebab-akibat adalah hubungan sebab-akibat jika X maka Y. Biasanya memeriksa kemungkinan hubungan sebab-akibat antara faktor-faktor tertentu yang mungkin menjadi penyebab dari gejala yang sedang dipelajari. Penelitian ini dilakukan oleh peneliti yang bertujuan untuk mengetahui

pengaruh profesionalisme perangkat (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y).

### **3.2.2. Operasionalisasi Variabel**

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel adalah profesionalisme aparatur (variabel X) dan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y). Untuk memudahkan pengukuran variabel penelitian tersebut, maka perlu dioperasionalkan terlebih dahulu sebagai berikut.

Profesionalisme aparatur (variabel X) ialah kemampuan aparatur untuk menyelesaikan pekerjaan karena dukungan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan persyaratan dalam suatu jabatan, yang tampak dari:

- a) Menguasai pengetahuan di bidangnya
- b) Mempunyai komitmen pada kualitas kinerja
- c) Melaksanakan tugas dengan penuh pengabdian dan keikhlasan.

Akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) ialah kemauan aparatur untuk menyampaikan pertanggungjawaban dengan menjelaskan dan menjawab atas tindakan pelayanan yang mereka lakukan (atau mereka tidak lakukan) kepada masyarakat, yaitu:

- a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
- b) Akuntabilitas biaya pelayanan publik
- c) Akuntabilitas produk pelayanan publik.

### **3.2.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.2.3.1 Populasi**

Sugiyono dalam Riduwan (2018:54) menyatakan bahwa populasi adalah domain umum yang terdiri dari objek atau subjek yang tumbuh menjadi jumlah dan karakteristik tertentu yang ingin dipelajari oleh peneliti dan dari mana mereka kemudian menarik kesimpulan.

Berdasarkan pendapat di atas maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Camat Kota Timur.

#### **3.2.3.2 Sampel**

Arikunto dalam Riduwan (2018:56) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi (bagian atau perwakilan dari populasi yang diteliti). Teknik pengambilan sampel masyarakat menggunakan teknik aksidental. Menurut Riduwan (2018:62) teknik aksidental adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel (responden) sesuai dengan ciri-cirinya (karakteristik).

Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah anggota masyarakat yang peneliti temui pada saat mereka mengurus pelayanan di Kantor Camat Kota Timur selama satu bulan jangka waktu penelitian, yakni sebanyak 37 orang..

### **3.2.4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner atau angket. Riduwan (2018: 99), mengatakan bahwa angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang

lain bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna.

### 3.2.5. Prosedur Penelitian

Tentunya untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (sasaran), diperlukan suatu instrumen atau alat pendata yang baik. Untuk memastikan bahwa instrumen atau alat ukur yang digunakan valid dan reliabel maka terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen atau alat ukur tersebut.

#### 3.2.5.1 Uji validitas

Validitas menurut Arikunto (2006:168), ialah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Untuk pengujian menggunakan rumus angka kasar sebagai berikut:

$$n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)$$

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

Keterangan:

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$\sqrt{1-r^2}$$

Keterangan:

t = Nilai t hitung

n = Jumlah responden

r = Koefisien korelasi hasil r hitung

Selain itu, angka korelasi yang diperoleh dari hasil perhitungan diubah menjadi nilai t-Student dan dibandingkan dengan (n-2) derajat kebebasan pada taraf signifikansi terpilih dengan t-tabel. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, maka kueri disebut valid, dan jika nilai t lebih kecil atau sama dengan nilai t tabel, kueri disebut tidak valid. Sementara itu, menentukan tingkat validitas atau ukuran koefisien korelasi dari ukuran efek masing-masing variabel menggunakan interpretasi koefisien korelasi.

Tabel 3.1  
Interpretasi koefisien korelasi (tingkat keeratan)

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup kuat
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Riduwan (2018: 136)

### 3.2.5.2 Uji reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018: 121), instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian realibilitas menggunakan tes konsistensi

internal dengan rumus *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). *Cronbach Alpha* dapat digunakan untuk menguji reliabilitas instrument skala Likert (1 sampai 5) atau instrument yang item-itemnya dalam bentuk esai, dengan kategori sebagai berikut:

1. Untuk jawaban (a), diberi skor 5
2. Untuk jawaban (b), diberi skor 4
3. Untuk jawaban (c), diberi skor 3
4. Untuk jawaban (d), diberi skor 2
5. Untuk jawaban (e), diberi skor 1

Adapun perhitungan untuk pengujian reliabilitas dilaksanakan dengan bantuan program komputer dan SPSS 17.00.

### 3.2.6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, karena variabel yang terlibat dalam penelitian ini ada dua, yaitu profesionalisme aparatur sebagai variabel X, serta akuntabilitas pelayanan publik sebagai variabel Y. Untuk mengetahui adakah pengaruh antara profesionalisme aparatur (variabel X) dan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), digunakan rumus sebagai berikut.

$$\hat{Y} = a + bX$$

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

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

Keterangan:

X = profesionalisme aparatur

Y = akuntabilitas 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.

Rumus di atas adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh profesionalisme aparatur (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), sedangkan untuk mengetahui besar kecilnya tingkat pengaruh profesionalisme aparatur (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) di Kantor Camat Kota Timur, yaitu dengan menggunakan tabel koefisien dengan nilai koefisien yang disajikan pada tabel 3.1. Adapun pengolahan data dalam penelitian ini akan menggunakan komputer dengan bantuan software SPSS versi 17.00.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran lokasi penelitian**

##### **4.1.1 Visi dan misi**

**Visi:**

Kota SMART

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka dilaksanakan misi sebagai berikut:

- a) Meningkatkan tata kelola melalui perbaikan kualitas pelayanan pemerintah daerah
- b) Meningkatnya kualitas perencanaan, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan pemerintahan dan keuangan daerah.

##### **4.1.2 Uraian tugas pokok dan fungsi**

Kecamatan Kota Timur adalah merupakan salah satu perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai kerja tertentu. Wilayah ini dipimpin oleh camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah (Walikota) melalui sekretaris daerah. Adapun tugas kecamatan secara umum adalah:

Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh kepala daerah untuk menangani sebagian urusan pemerintahan dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

- a. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum

- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang undangan
- d. Mengkoordinasikan pemelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/ atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa.

1. Camat

1) Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Membantu kepala daerah dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan administrasi pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan keluarga berencana, ketentraman dan ketertiba, pelayanan umum, dan pemberian pelayanan administrasi di tingkat Kecamatan;
- b. Memimpin, mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengendalikan semua kegiatan di lingkungan kecamatan;
- c. Membina, mengkoordinasikan dan memantau kegiatan kelurahan yang ada di wilayahnya;
- d. Mengkoordinasikan penyusunan dan pembuatan program kerja dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan keluarga berencana, ketentraman dan ketertiban, pelayanan umum, dan pelayanan administrasi;

- e. Melaksanakan koordinasikan dengan semua instansi baik pemerintahan maupun swasta serta instansi vertikan yang ada diwilayah Kecamatan untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya;
- f. Membina dan memotifasiserta memlihara terus menerus kemampuan prestasi para pegawai di lingkungan Kecamatan guna meningkatkan produktivitas kerja;
- g. Mengkaji, mengoreksi, dan memberikan perizinan/rekomendasi dan keterangan lainya sesuai dengan pendeklegasian wewenang yang diberikan oleh kepala daerah;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah;

Camat melaksanakan tugas-tugasnya sebagaimana dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepala daerah melalui sekretaris daerah:

## 2. Sekretaris kecamatan

Membantu camat dalam hal mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan yang dilakukan oleh perangkat kecamatan, pengelolaan administrasi keuangan, surat menyurat, kearsipan, rumah tangga, perlengkapan, kepegawaian dan menyusun laporan serta memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat kecamatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.

Sekcam membantu camat dalam hal :

- a. Merencanakan oprasional perumusan program kerja di lingkungan sekretariat Kecamatan sesuai dengan program utama yang telah ditetapkan dan kebijakan pimpinan agar target kerja tercapai sesuai rencana.

Tahapan :

1. Menjabarkan program kerja utama secretariat kecamatan
  2. Menelaah program sekretariat kecamatan tahun lalu
  3. Menghimpun saran dan pendapat dari bawahan melalui rapat koordinasi
  4. Mempertimbangkan saran dan pendapat dari bawahan
  5. Merumuskan program tahunan
  6. Mengkonsultasikan rumusan rencana program tahunan dengan pimpinan
  7. Menetapkan program kerja secretariat kecamatan
- b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan atau program kerja yang dilakukan oleh perangkat kecamatan berdasarkan rencana strategis (renstra) dan rencana kerja (renja) kecamatan sebagai pedoman pelaksana tugas.

Tahapan :

1. Menelaah rencana srategis (renstra) dan rencana kerja (renja) SKPD kecamatan.
2. Mengadakan rapat koordinasi dengan para kasubag dan kepala seksi
3. Menentukan program dan kegiatan strategis untuk tahun berikutnya.
4. Menentukan program dan kegiatan dan membutuhkan koordinasi dengan SKPD dan atau instansi terkait.
5. Mengkonsultasikan rumusan rencana program tahunan dengan pimpinan

6. Menyampaikan rancangan rencana kagiatan kecamatan dalam renja SKPD kecamatan.
- c. Membagi tugas dan memberi petunjuk pengelolaan administrasi keuangan, surat–menyurat, kearsipan, rumah tangga, perlengkapan dan kepegawaian sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sub bagian agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien dan tidak terjadi kesalahan.

Tahapan:

1. Menginventarisir beban kerja periode tahun berjalan dan memaparkan kegiatan yang akan dilaksanakan
2. Menjabarkan rencana oprasional menjadi kegiatan yang harus dilaksanakan para kepala sub bagian
3. Mengklasifikasi kegiatan berdasarkan tugas pokok dan tanggung jawab kepala sub bagian
4. Menghimpun saran dan masukan para kepala sub bagian
5. Menelaah saran dan masukan untuk menjadi acuan tugas
6. Menentukan standar waktu penyelesaian pelaksanaan tugas
7. Membagi tugas dan memberikan petunjuk secara berkala kepada bawahan/kepala sub bagian
- d. Mengatur pemberian pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat kecamatan sesuai dengan standar oprasional yang telah ditentukan untuk kelancaran pelaksanaan tugas, wewenang dan fungsi kecamatan
  1. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sumber daya manusia di lingkungan secretariat kecamatan

2. Mengadakan rapat koordinasi dengan para kasubag dan kepala seksi
  3. Menentukan kegiatan-kegiatan yang memerlukan pelayanan administrasi secretariat kecamatan
  4. Menentukan tata cara dan prosedur pelayanan administrasi
  5. Menetapkan pembagian tugas pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat kecamatan
  6. Memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur yang telah disepakati
- e. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan lingkungan secretariat kecamatan dengan cara membandingkan antara rencana kerja dan kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan rencana yang akan datang.

Tahapan :

1. Menentukan jadwal evaluasi berkala
  2. Menentukan target kerja sesuai dengan rencana kegiatan
  3. Mempelajari laporan pelaksanaan kegiatan bawahan
  4. Mendiskusikan kemajuan pelaksanaan kegiatan dengan bawahan
  5. Menganalisis permasalahan yang muncul untuk mencari solusi
  6. Melaporkan hasil evaluasi pelaksanaan tugas kepada atasan
- f. Membuat laporan pelaksanaan tugas dilingkungan secretariat kecamatan sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai laporan pertanggung jawaban dan akuntabilitas sekretariat kecamatan

Tahapan :

1. Mengumpulkan laporan pelaksanaan tugas dari bawahan

2. Mempelajari laporan kemajuan pelaksanaan tugas
  3. Mencatat permasalahan yang ada terkait pelaksanaan tugas
  4. Menyusun konsep laporan
  5. Mengkonsultasikan konsep laporan
  6. Finalisasi laporan pelaksanaan tugas
- g. Melaksanakan tugas kadinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tertulis

Tahapan :

1. Mengkaji perintah tugas dinas
  2. Melaksanaan perintah tugas dinas
  3. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas dinas
- h. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan pengisian daftar hadir pegawai kecamatan yang selanjutnya dilaporkan kepada camat
- i. Menyiapkan bahan rapat camat dan keperluan ruang rapat yang dilaksanakan kecamatan
- j. Menyusun rencana kerja secretariat
- k. Menyelenggarakan urusan umum, kepegawaian, keuangan, urusan perencanaan dan evaluasi serta pengendalian kegiatan kecamatan
- l. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja kecamatan
- m. Mengkoordinasi penyelenggaraan tugas satuan organisasi
3. Seksi Pemerintahan
- 1) Seksi Pemerintahan mempunyai tugas mempunyai tugas Camat dalam menyiapkan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan.

- 2) Dalam menyelenggarakan tugas seksi pemerintahan mempunyai fungsi;
  - a. Penyusunan program dan pembinaan penyelenggaran pemerintahan umum dan desa/kelurahan
  - b. Penyusunan program dan pembinaan administrasi di bidang pertahanan/perijinan
  - c. Penyusunan program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil
  - d. Penyusunan program dan pembinaan social politik, idiologi negara dan kesatuan bangsa dan kemasyarakatan
  - e. Pelaksanaan fasilitas penyelenggaraan pemilihan/pilkada umum sesuai ketetntuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
  - f. Pengkoordinasian UPTD/instansi tingkat kecamatan
  - g. Penyiapan pelantikan dan pengambilan sumpah Kepala Desa dan Anggota BPD diwilayah kerjanya
  - h. Pembinaan terhadap panitia Pencalonan dan pelaksanaan Pemilihan Calon Kepala Desa
  - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat
4. Seksi ketentraman dan ketertiban
  - 1) Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan urusan ketentraman dan ketertiban umum
  - 2) Dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi :

- a. Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat
- b. Pengamanan terhadap pelaksanaan peraturan daerah, peraturan bupati serta peraturan diwilayah kerjanya
- c. Pelaksanaan fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama
- d. Penyelenggaraan fasilitasi kerjasama antar desa/kelurahan dan penyelesaian perselisihan antar desa/kelurahan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

## 5. Seksi ekonomi dan pembangunan

- 1) Seksi ekonomi dan pembangunan mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan ekonomi dan pembangunan
- 2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), Seksi ekonomi dan pembangunan mempunyai fungsi :
  - a. Perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan, dan pembinaan pelaksanaan pembangunan diwilayah kerjanya
  - b. Pelaksanaan fasilitasi pembangunan prasarana desa/kelurahan dan pengembangan perekonomian desa/kelurahan
  - c. Pengkoordinasian, pembinaan dan pengawasan serta pelaporan dan langkah-langkah penanggulangan terhadap terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan
  - d. Pembantuan pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta pajak-pajak lainnya diwilayah kerjanya

- e. Pembinaan, pengembangan serta pemantauan terhadap perkembangan perindustrian dan perdagangan, pertambangan dan energi, perkoperasian, UKM dan golongan Ekonomi lemah
  - f. Pengkoordinasian program peningkatan produksi pertanian, perkebunan, perikanan dan kelautan
  - g. Pengkoordinasian pelaksanaan Pembangunan swadaya masyarakat
  - h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat
6. Seksi kesejahteraan sosial
- a) Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan urusan umum dan perlengkapan.
  - b) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan sub bagian
  - c) Memberikan pelayanan tata naskah dinas, kearsipan, komunikasi, pengetikan, penggandaan, pendistribusian, penerimaan tamu, dan kehumasan serta perlengkapan
  - d) Melayani keperluan dan kebutuhan serta perawatan ruang kerja, ruang rapat/ruang pertemuan, komunikasi, sarana dan prasarana kantor
  - e) Melaksanakan pengurusan perjalanan dinas, kendaraan dinas, keamanan kantor serta pelayanan kerumahtanggaan lainnya
  - f) Menyiapkan bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan dan pengadaan perlengkapan/sarana kerja serta inventarisasi, pendistribusian, penyimpanan, perawatan dan penghapusannya
  - g) Melaksanakan pemrosesan legalisasi surat sesuai dengan kewenangannya

- h) Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja sub bagian
- i) Mengumpulkan, mengolah data dan menyimpan berkas-berkas kepegawaian dalam rangka pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan kecamatan
- j) Memfasilitasi usulan pengadaan, mutasi, kesejahteraan pegawai, cuti, penilaian, pemberian penghargaan, pemberian sanksi / hukuman, pemberhentian / pensiun dan pendidikan serta pelatihan pegawai
- k) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.

## 7. Seksi pelayanan umum

- 1) Seksi pelayanan umum mempunyai tugas membantu camat dalam penyiapan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan urusan pelayanan umum
- 2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi pelayanan umum mempunyai fungsi :
  - a. Penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan pelayanan dan inventarisasi kekayaan desa/kelurahan
  - b. Penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan pertamanan dan sanitasi
  - c. Penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan sarana dan prasarana fisik pelayanan umum
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat.

8. Kasubag umum dan kepegawaian

- a) Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan urusan umum dan perlengkapan.
- b) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan sub bagian
- c) Memberikan pelayanan tata naskah dinas, kearsipan, komunikasi, pengetikan, penggandaan, pendistribusian, penerimaan tamu, dan kehumasan serta perlengkapan
- d) Melayani keperluan dan kebutuhan serta perawatan ruang kerja, ruang rapat / ruang pertemuan, komunikasi, sarana dan prasarana kantor
- e) Melaksanakan pengurusan perjalanan dinas, kendaraan dinas, keamanan kantor serta pelayanan kerumahtanggaan lainnya
- f) Menyiapkan bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan dan pengadaan perlengkapan/sarana kerja serta inventarisasi, pendistribusian, penyimpanan, perawatan dan penghapusannya
- g) Melaksanakan pemrosesan legalisasi surat sesuai dengan kewenangannya
- h) Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja sub bagian
- i) Mengumpulkan, mengolah data dan menyimpan berkas-berkas kepegawaian dalam rangka pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan kecamatan
- j) Memfasilitasi usulan pengadaan, mutasi, kesejahteraan pegawai, cuti, penilaian, pemberian penghargaan, pemberian sanksi / hukuman, pemberhentian / pensiun dan pendidikan serta pelatihan pegawai

- k) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.

#### 9. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas pokok pelaksanaan sebagian kegiatan kecamatan secara professional sesuai dengan kebutuhan, dan kelompok jabatan fungsional ini dalam melaksanakan tugas pokoknya bertanggung jawab kepada camat.

### 4.2. Hasil penelitian

Langkah pertama yang dilakukan sebelum mencari pengaruh profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur, maka terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitas kuesioner. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (obyektif).

#### 4.2.1 Hasil uji validitas

Dalam pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi *product moment*. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  ( $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ ). Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, dimana pertanyaan yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa

pertanyaan tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas instrumen dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4.1 Hasil uji validitas profesionalisme aparatur (variabel X) dan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y)

Variabel	Nomor pertanyaan	r hitung	<b>r tabel = 0,334</b> <b>dimana <math>\alpha = 0,05</math>; <math>n = 37</math></b> <b>Dk = n-2 = 37-2 = 35</b>	Keputusan
Profesionalisme aparatur (variabel X)	1	0,827	0,334	Valid
	2	0,884	0,334	Valid
	3	0,888	0,334	Valid
	4	0,874	0,334	Valid
	5	0,900	0,334	Valid
	6	0,797	0,334	Valid
Akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y)	1	0,857	0,334	Valid
	2	0,891	0,334	Valid
	3	0,875	0,334	Valid
	4	0,906	0,334	Valid
	5	0,906	0,334	Valid
	6	0,918	0,334	Valid
	7	0,873	0,334	Valid
	8	0,893	0,334	Valid

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.1 dapat dilihat hasil perhitungan nilai  $r_{hitung}$  untuk profesionalisme aparatur (variabel X) yang terdiri atas enam pertanyaan, nilai  $r_{hitung}$  semuanya menunjukkan nilai yang lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  (0,334),

sehingga disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan (enam pertanyaan) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Kemudian, hasil perhitungan nilai  $r_{hitung}$  untuk akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), yang terdiri atas delapan pertanyaan, nilai  $r_{hitung}$ nya semuanya menunjukkan nilai yang lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  (0,334), sehingga disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan (delapan pertanyaan) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

#### 4.2.2 Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2. Hasil uji reliabilitas profesionalisme aparatur (variabel X)

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Pertanyaan
0.956	6

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas profesionalisme aparatur (variabel X), melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,956, dengan demikian dapat diputuskan bahwa nilai alpha  $0,956 > 0,60$ , yang berarti semua pertanyaan profesionalisme aparatur (variabel X), dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Tabel 4.3. Hasil uji reliabilitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y)

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Pertanyaan
0.973	8

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,973, dengan demikian dapat diputuskan bahwa nilai alpha  $0,973 > 0,60$ , yang berarti semua pertanyaan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

### **4.3. Gambaran variabel penelitian**

Gambaran setiap variabel penelitian merupakan distribusi jawaban responden terhadap setiap pertanyaan variabel penelitian. Adapun deskripsi dari tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dapat diuraikan berikut ini.

#### **4.3.1. Deskriptif profesionalisme aparatur (variabel X)**

Dalam penelitian ini, penulis mengajukan enam (6) pertanyaan untuk mengukur variabel profesionalisme aparatur, melalui kuesioner kepada responden sebanyak 37 orang. Adapun hasilnya sebagai berikut.

Tabel 4.4. Tanggapan responden tentang aparatur mengerti dan memahami uraian tugas pokok dan fungsinya, yakni uraian terkait tupoksinya di bidang kepegawaian

<b>Pertanyaan 1</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	13	35.1
Setuju	16	43.2
Ragu-ragu	5	13.5
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.4 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur mengerti dan memahami uraian tugas pokok dan fungsinya, yakni uraian terkait tupoksinya di bidang kepegawaian, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 16 orang atau 43,2% mengatakan setuju.

Tabel 4.5. Tanggapan responden tentang aparatur berusaha menekuni pengetahuan dalam bidang tugasnya dan meningkatkan pengetahuannya agar dapat mengikuti perkembangan yang terjadi dalam bidang tugasnya

<b>Pertanyaan 2</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	17	45.9
Ragu-ragu	6	16.2
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.5 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur berusaha menekuni pengetahuan dalam bidang tugasnya dan meningkatkan pengetahuannya agar dapat mengikuti perkembangan yang terjadi dalam bidang

tugasnya, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 17 orang atau 45,9% mengatakan setuju.

Tabel 4.6. Tanggapan responden tentang aparatur senantiasa berupaya dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan

<b>Pertanyaan 3</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	14	37.8
Ragu-ragu	9	24.3
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.6 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur senantiasa berupaya dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 14 orang atau 37,8% mengatakan setuju.

Tabel 4.7. Tanggapan responden tentang aparatur berusaha membuat langkah-langkah inovatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai tuntutan perubahan yang terjadi

<b>Pertanyaan 4</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	15	40.5
Ragu-ragu	8	21.6
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.7 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur berusaha membuat langkah-langkah inovatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai tuntutan perubahan yang terjadi, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 15 orang atau 40,5% mengatakan setuju.

Tabel 4.8. Tanggapan responden tentang aparatur mengutamakan kepentingan bersama sebagai kecenderungan sikap dan keinginan yang kuat untuk selalu mendahulukan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri/kelompok

<b>Pertanyaan 5</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	12	32.4
Setuju	15	40.5
Ragu-ragu	7	18.9
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.8 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur mengutamakan kepentingan bersama sebagai kecenderungan sikap dan keinginan yang kuat untuk selalu mendahulukan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri/kelompok, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 15 orang atau 40,5% mengatakan setuju.

Tabel 4.9. Tanggapan responden tentang aparatur memiliki keinginan untuk membantu, yang mencerminkan kejujuran dan keikhlasan dalam bekerja membantu masyarakat

<b>Pertanyaan 6</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	14	37.8
Ragu-ragu	10	27.0

Kurang setuju	2	5.4
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.9 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur memiliki keinginan untuk membantu, yang mencerminkan kejujuran dan keikhlasan dalam bekerja membantu masyarakat, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 14 orang atau 37,8% mengatakan setuju.

#### **4.3.2. Deskripsi akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y)**

Dalam penelitian ini, penulis mengajukan delapan (8) pertanyaan untuk mengukur variabel akuntabilitas pelayanan publik, melalui kuesioner kepada responden sebanyak 37 orang. Adapun hasilnya sebagai berikut.

Tabel 4.10. Tanggapan responden tentang aparatur memiliki tingkat ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

<b>Pertanyaan 1</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	9	24.3
Setuju	18	48.6
Ragu-ragu	8	21.6
Kurang setuju	2	5.4
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.10 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur memiliki tingkat ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 18 orang atau 48,6% mengatakan setuju.

Tabel 4.11. Tanggapan responden tentang aparatur dalam bekerja didukung oleh kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan

<b>Pertanyaan 2</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	9	24.3
Setuju	16	43.2
Ragu-ragu	9	24.3
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.11 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur dalam bekerja didukung oleh kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 16 orang atau 43,2% mengatakan setuju.

Tabel 4.12. Tanggapan responden tentang aparatur memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja

<b>Pertanyaan 3</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	9	24.3
Setuju	16	43.2
Ragu-ragu	10	27.0
Kurang setuju	2	5.4
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.12 memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 16 orang atau 43,2% mengatakan setuju.

Tabel 4.13. Tanggapan responden tentang biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan

<b>Pertanyaan 4</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	12	32.4
Setuju	14	37.8
Ragu-ragu	7	18.9
Kurang setuju	4	10.8
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.13 memperlihatkan tanggapan responden tentang biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 14 orang atau 37,8% mengatakan setuju.

Tabel 4.14. Tanggapan responden tentang pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang

<b>Pertanyaan 5</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	12	32.4
Setuju	15	40.5
Ragu-ragu	7	18.9
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.14 memperlihatkan tanggapan responden tentang pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, ditangani

oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 15 orang atau 40,5% mengatakan setuju.

Tabel 4.15. Tanggapan responden tentang persyaratan teknis dan administratif sangat jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan

<b>Pertanyaan 6</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	10	27.0
Setuju	17	45.9
Ragu-ragu	7	18.9
Kurang setuju	3	8.1
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.15 memperlihatkan tanggapan responden tentang persyaratan teknis dan administratif sangat jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 17 orang atau 45,9% mengatakan setuju.

Tabel 4.16. Tanggapan responden tentang prosedur dan mekanisme kerja sudah sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

<b>Pertanyaan 7</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	8	21.6
Setuju	18	48.6
Ragu-ragu	7	18.9
Kurang setuju	4	10.8
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.16 memperlihatkan tanggapan responden tentang prosedur dan mekanisme kerja sudah sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 18 orang atau 48,6% mengatakan setuju.

Tabel 4.17. Tanggapan responden tentang produk pelayanan diterima masyarakat dengan benar, tepat dan sah

<b>Pertanyaan 8</b>		
<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	15	40.5
Ragu-ragu	9	24.3
Kurang setuju	2	5.4
Tidak setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.17 memperlihatkan tanggapan responden tentang produk pelayanan diterima masyarakat dengan benar, tepat dan sah, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 15 orang atau 40,5% mengatakan setuju.

#### **4.4. Hasil Pengujian Hipotesis**

##### **4.4.1. Analisis korelasi dan pengujian hipotesis**

Untuk mengetahui hubungan dan jenis hubungan antara kedua variabel tersebut, maka dilakukan uji analisis korelasi product moment. Analisis korelasi dimaksudkan untuk menentukan hubungan dan besarnya hubungan antara dua variabel yang diteliti yakni profesionalisme aparatur (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) di Kantor Camat Kota Timur. Berikut hasil analisis korelasi terhadap tata hubungan dan tingkat pengaruh antara kedua variabel penelitian.

Tabel 4.18

## Hasil uji korelasi

		Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)	Profesionalisme aparatur (var. X)
Pearson Correlation	Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)	1.000	.874
	Profesionalisme aparatur (var. X)	.874	1.000
Sig. (1-tailed)	Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)	.	.000
	Profesionalisme aparatur (var. X)	.000	.
N	Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)	37	37
	Profesionalisme aparatur (var. X)	37	37

Sumber: Kuesioner diolah, tahun 2023

Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan komputer dengan bantuan software SPSS versi 17.00 didapatkan besaran korelasi yakni  $r = 0,874$ , dengan tingkat signifikansi 0,05 dan jumlah N atau sampel sebesar 37 orang. Dengan demikian, r hasil perhitungan adalah 0,874.

Dengan demikian besarnya nilai keeratan hubungan (korelasi) antara profesionalisme aparatur (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) di Kantor Camat Kota Timur adalah sebesar 0,874. Selanjutnya untuk mengetahui kategori nilai korelasi ini, maka harus dibandingkan dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi (pada tabel 3.1), sehingga dapat diketahui bahwa nilai keeratan hubungan (korelasi) antara profesionalisme aparatur (variabel X)

terhadap akuntabilitas pelayanan publik, termasuk pada kategori keeratan hubungan sangat kuat. Hal ini berarti bahwa profesionalisme aparatur (variabel X) memiliki memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur.

#### 4.4.2 Analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana adalah peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) apabila variabel profesionalisme aparatur (variabel X) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian, yaitu profesionalisme aparatur (variabel X) dan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), hasil penelitian dengan uji regresi sederhana didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.19

Koefisien profesionalisme aparatur (X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	<b>3.735</b>	2.632		1.419	.165
Profesionalisme aparatur (var. X)	<b>1.157</b>	.109	.874	10.651	<b>.000</b>

a. Dependent Variable: Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)

Sumber: Kuesioner diolah, tahun 2023

Pada tabel 4.17, menggambarkan bahwa persamaan regresi sederhana hasil penelitian ini, sebagai berikut:

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

$$\hat{Y} = 3,735 + 1,157 \cdot X$$

Konstanta sebesar 3,735 menyatakan bahwa, jika tidak ada kenaikan nilai dari nilai profesionalisme aparatur (variabel X), maka nilai akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) adalah 3,735. Koefisien regresi sebesar 1,157 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai profesionalisme aparatur (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 1,157.

Uji *t* untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari profesionalisme aparatur (variabel X) terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y), adalah sebagai berikut:

Hipotesis yang diajukan dalam bentuk kalimat.

H0: Profesionalisme aparatur tidak berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik

H1: profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana, bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* sebagai berikut.

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ( $0,05 \leq \text{Sig}$ ), maka *Ho* diterima dan *Ha* ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ( $0,05 \geq \text{Sig}$ ), maka *Ho* ditolak dan *Ha* diterima, artinya signifikan.

Keputusan pengujian:

Terlihat bahwa kolom *Sig* (signifikansi) pada tabel 4.19 coefficients variabel YX ternyata nilai probabilitas  $Sig = 0,000$  lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 0,000$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa :

$H_1$ : profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur, diterima.

Aparatur yang profesional akan melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, ketika dalam pelaksanaan pelayanan tersebut harus akuntabel, maka aparatur yang profesional akan melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, profesionalisme merupakan prasyarat bagi seseorang yang profesional, andal, dan bertanggung jawab untuk menjalankan profesinya sedemikian rupa sehingga pekerjaannya bernilai dan diakui serta diterima oleh masyarakat. Berdasarkan standar profesional akuntan publik dalam Trismayarni Elen dan Sekar Mayangsari (2013) menyebutkan bahwa seoarang aparatur harus mematuhi setiap ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku, selalu menghindari setiap tindakan yang dapat mendiskreditkan profesinya.

#### **4.5. Pembahasan**

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan salah satu instrumen untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik. Perwujudan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik, merupakan bentuk pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat atas apa yang dilakukan selama ini

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, masyarakat juga dapat mengetahui tentang kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat. Di samping itu, akuntabilitas pelayanan juga merupakan salah satu indikator untuk terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas dari kolusi dan nepotisme di bidang pelayanan publik.

Perwujudan pelayanan publik yang akuntabel, hanya dapat diwujudkan oleh aparatur pemerintah yang memiliki profesionalitas kerja yang baik. Hal ini disebabkan oleh adanya rasa tanggungjawab yang tinggi dan integritas kepada tugasnya yang dimiliki oleh aparatur yang profesional, yang bekerja berdasarkan pada ketentuan yang berlaku tanpa pandang bulu. Aparatur yang profesional tentunya akan bekerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya yang telah diatur dalam ketentuan yang berlaku.

Demikian halnya dengan aparatur di Kantor Camat Kota Timur, juga dituntut untuk mewujudkan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugasnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Perwujudan akuntabilitas pelayanan tentunya tidak akan terwujud, jika aparatur pelaksananya tidak memiliki sikap profesional dalam bekerja, sebagaimana dikatakan Tjokowinoto, 2017 ; 3) bahwa profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan good governance. Upaya untuk mewujudkan good governance memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efesien.

Hasil penelitian terkait profesionalisme aparatur dan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.20

Tingkat signifikansi antara profesionalisme aparatur (variabel X) dan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.874 <sup>a</sup>	.764	.757	3.23939	1.951

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme aparatur (var. X)

b. Dependent Variable: Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)

Pada tabel 4.20 tersebut disajikan untuk mengetahui tingkat signifikansi antara kedua variabel dan besaran  $r^2$ .

Data yang tersaji pada tabel 4.20, dapat dikatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara profesionalisme aparatur (variabel X) dengan akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) adalah  $r = 0,874$ , dengan  $r^2$  (R Square) = 0,764 (76,4%), maka dapat diterjemahkan bahwa 76,4% akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) di Kantor Camat Kota Timur dapat diterangkan oleh profesionalisme aparatur (variabel X).

Dengan demikian, apabila profesionalisme aparatur (variabel X) ditingkatkan kualitasnya, maka setiap unit kenaikan akan berpengaruh secara signifikan terhadap akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) sebesar 0,764 (76,4%). Ramalan yang dikembangkan sehubungan dengan penelitian ini adalah,

apabila profesionalisme aparatur (variabel X) dinaikkan sebesar 10 kali, maka akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y) akan bertambah sebesar 0,764 (76,4%). Hal ini memungkinkan untuk perbaikan dan penataan kembali profesionalisme aparatur termasuk akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur.

Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel profesionalisme aparatur (variabel X) memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel akuntabilitas pelayanan publik (variabel Y). Jika dimasukkan dalam norma interpretasi sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.1 (bab III) penelitian ini, maka hasil penelitian ini dengan  $r = 0,874$  berada pada taraf sangat kuat dengan nilai rentangan antara nilai 0,80 sampai dengan 1,000 (0,80 - 1). Dengan demikian, dari hasil penelitian ini terbukti bahwa profesionalisme aparatur dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik, sebagaimana dikatakan oleh Tetclock dalam I Putu Hatesa Twenta Zoya (2014) bahwa akuntabilitas sebagai bentuk dorongan psikologi yang membuat seseorang berusaha mempertanggungjawabkan semua tindakan dan keputusan yang diambil kepada lingkungannya, dan hal tersebut hanya dapat dilakukan oleh aparatur yang profesional. Aparatur yang profesional akan memandang akuntabilitas publik merupakan kewajiban pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Masalah akuntabilitas dan pertanggung jawaban dalam layanan publik sangatlah kompleks. Aparatur pemerintah yang diminta pertanggung jawaban harus dianggap bertanggung jawab atas konstelasi

lembaga-lembaga dan standar-standar, termasuk kepentingan publik, hukum yang sah dan konstitusional, lembaga lain, level pemerintahan yang lain, media, standar profesional, nilai dan standar komunitas, faktor situasional, norma demokrasi, dan tentu saja warga negara. Bahkan pemerintah dituntut untuk tanggap kepada semua norma, nilai, dan preferensi yang bersaing dalam sistem tata pemerintahan kita yang kompleks (Roberts dalam Herizal, dkk (2020)).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur sebesar 0,764 atau 76,4%. Hal ini berarti aparatur di Kantor Camat Kota Timur sudah memiliki profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya unyuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Aparatur yang profesional merupakan aparatur yang ahli dan mematuhi kode etiknya dalam melaksanakan tugas, sehingga dengan demikian profesional merupakan faktor penting dalam peningkatan profesionalisme aparatur. Aparatur harus memiliki rasa tanggungjawab kepada pihak yang memberi kepercayaan untuk melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, sehingga semakin tinggi profesionalisme yang dimiliki aparatur, maka semakin baik pula perwujudan akuntabilitas pelayanan aparatur kepada masyarakat.

#### **5.2 Saran**

Sebaiknya camat selaku pemimpinan harus lebih aktif menanamkan rasa tanggungjawab aparturnya dalam melaksanakan tugasnya, agar mereka memiliki integritas yang bermutu, sifat jujur dan kompeten agar mempertahankan dan memperluas kepercayaan publik terhadap tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik. Semakin tinggi integritas seorang aparatur, maka

semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang dihasilkan aparatur di kantor camat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Univeritas Gadjah Mada. Yogjakarta.
- Baharuddin. 2015. *Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar*. MIMBAR, Vol. 31, No. 2 (Desember, 2015): 263-270.
- Bill Christian Rondonuwu, dkk. 2020. *Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan*. Fisip Unsrat. Manado.
- David Osborne dan Gaebler, Ted. 1995. *Mewirausahakan Birokrasi*. Terjemahan oleh Abdul Rosyid. Binaman Pressindo, Jakarta.
- Herizal, Mukhrijal, dan Marno Wance. 2020. *Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik*. Journal of Governance and Social Policy ISSN 2723-3758 Volume 1, Issue 1, June 2020 (24-34)
- Joko Widodo. 2016. *Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya. Insan Cendikiawan
- Ladzi Safroni. 2018. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Aditya Media Publishing. Malang.
- Lijan P. Sinambela. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mahmudi. 2016. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN, Yogyakarta.
- Moenir. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Rahardian. 2020. *Akuntabilitas Pelayanan Publik*. STIAMI. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Riduwan. 2018. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Penerbit Alfabet. Bandung.
- Riduwan. 2009. *Metode dan teknik penyusunan proposal penelitian*. Bandung. Alfabet.

- Rina Martini. 2012. *Birokrasi dan Politik*. UPT UNDIP Press. Semarang.
- Sondang Siagian. 2016. *Patologi Birokrasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sondang Siagian. 2008. *Teori pengembangan organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama, Bandung.
- T.L. Gie. 2003. *Administrasi Perkantoran Modern*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjokrowinoto. 2017. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Trismayarni Elen Sekar Mayangsari. 2013. *Pengaruh Akuntabilitas, Kompetensi, Profesionalisme, Integritas, dan Objektivitas Akuntan Publik Terhadap Kualitas Audit Dengan Independensi Sebagai Variabel Moderating*. Jurnal Akuntansi dan Auditing Volume 10/No. 1/November 2013 : 68 – 92.
- Wijaya, A.F. 2007. *Akuntabilitas Aparatur Pemda dalam Era Good Governance dan Otonomi Daerah*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, Vol VIII No.2. MaretAgustus 2007: 537-552. FIA Universitas Brawijaya. Malang
- Yun, dkk. 2013. *Kualitas Global*. Pustaka Delaprata, Jakarta.
- I Putu Hatesa Twenta Zoya. 2014. *Pengaruh Independensi, Pengalaman, Akuntabilitas, Integritas, dan Profesionalisme terhadap Kualitas Audit di Badan Pemeriksa Keuangan BPK RI di Jawa Tengah dan Yogyakarta*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.

**Dokumen:**

- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.1997.

## DAFTAR KUESIONER

**Petunjuk:**

1. Mohon dijawab dengan memberikan tanda silang (X) atau (✓) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan apa yang bapak/ibu rasakan.
2. Kuesioner ini hanya diperuntukkan untuk penyelesaian penulisan skripsi, dan tidak ada kepentingan lain.

**Penilaian pilihan jawaban:**

Sangat setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Ragu-ragu (R) = 3

Kurang setuju (KS) = 2

Tidak setuju (TS) = 1

**Pertanyaan:**

Profesionalisme Aparatur (variable X)

		<b>Menguasai pengetahuan dibidangnya</b>	SS	S	R	KS	TS
1		Aparatur mengerti dan memahami uraian tugas pokok dan fungsinya, yakni uraian terkait tupoksinya di bidang kepegawaian					
2		Aparatur berusaha menekuni pengetahuan dalam bidang tugasnya dan meningkatkan pengetahuannya agar dapat mengikuti perkembangan yang terjadi dalam bidang tugasnya					
		<b>Mempunyai komitmen pada kualitas kinerja</b>					
3		Aparatur senantiasa berupaya dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan					
4		Aparatur berusaha membuat langkah-langkah inovatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai tuntutan perubahan yang terjadi					
		<b>Mempunyai komitmen pada kualitas kinerja</b>					
5		Aparatur mengutamakan kepentingan bersama sebagai kecenderungan sikap dan keinginan yang kuat untuk selalu mendahulukan kepentingan orang lain di atas kepentingan diri sendiri/kelompok					
6		Aparatur memiliki keinginan untuk membantu, yang mencerminkan kejujuran dan keikhlasan dalam bekerja membantu masyarakat					

Akuntabilitas Pelayanan Publik (variabel Y)

<b>Akuntabilitas kinerja pelayanan publik</b>		SS	S	R	KS	TS
1	Aparatur memiliki tingkat ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
2	Aparatur dalam bekerja didukung oleh kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan					
3	Aparatur memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja					
<b>Akuntabilitas biaya pelayanan publik</b>						
4	Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan					
5	Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang					
<b>Akuntabilitas produk pelayanan publik</b>						
6	Persyaratan teknis dan administratif sangat jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan					
7	Prosedur dan mekanisme kerja sudah sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					
8	Produk pelayanan diterima masyarakat dengan benar, tepat dan sah					

**Profesionalisme Aparatur (variable X)**

<b>Nomor</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Total</b>
1	4	4	4	4	4	3	23
2	4	4	5	5	5	4	27
3	2	2	2	2	2	3	13
4	3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	4	5	5	29
6	5	5	4	5	4	4	27
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	3	3	3	3	20
9	3	3	3	4	3	3	19
10	4	4	4	4	4	4	24
11	2	2	2	2	2	2	12
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	3	3	3	4	4	20
15	4	4	5	5	5	4	27
16	5	4	4	4	4	5	26
17	4	4	4	4	4	3	23
18	5	5	4	4	4	5	27
19	2	2	2	2	2	3	13
20	4	4	3	3	3	2	19
21	4	4	5	5	5	5	28
22	5	4	4	3	4	4	24
23	4	4	4	4	5	4	25
24	5	5	5	5	5	5	30
25	4	3	3	3	3	3	19
26	4	4	4	4	5	5	26
27	5	5	5	5	5	5	30
28	3	3	4	4	4	3	21
29	4	4	3	3	3	4	21
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	3	4	4	4	23
32	5	4	4	4	4	4	25
33	4	5	5	5	4	4	27
34	5	5	5	5	5	5	30
35	4	4	3	4	4	4	23
36	3	3	4	3	3	3	19
37	5	5	4	4	4	4	26

**Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Melalui Koefisien Korelasi Pearson (Product moment)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	19.6757	17.559	.827	.863	.951
VAR00002	19.7568	17.300	.884	.897	.945
VAR00003	19.8378	16.973	.888	.853	.944
VAR00004	19.8108	17.158	.874	.849	.946
VAR00005	19.7568	16.967	.900	.869	.943
VAR00006	19.8108	17.880	.797	.688	.955

**Akuntabilitas Pelayanan Publik (variabel Y)**

<b>Nomor</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>Total</b>
1	4	4	4	5	4	4	4	4	33
2	4	4	3	4	4	4	3	4	30
3	3	2	2	2	2	2	2	2	17
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	4	5	39
6	4	4	4	5	5	5	5	5	37
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	4	4	4	4	3	3	3	3	28
9	3	3	3	3	4	4	4	4	28
10	4	4	4	5	4	4	4	5	34
11	2	2	3	2	2	2	2	3	18
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	4	4	4	4	4	4	5	34
14	3	3	3	2	3	3	3	3	23
15	4	3	3	4	4	4	4	4	30
16	4	4	4	3	4	4	4	4	31
17	4	4	4	4	5	5	4	5	35
18	5	5	4	4	4	4	4	4	34
19	2	2	2	2	3	2	2	2	17
20	3	4	4	4	4	4	4	4	31
21	4	4	4	4	5	4	4	4	33
22	4	4	4	4	4	4	5	4	33
23	4	4	3	4	4	4	4	3	30
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	4	4	5	5	5	4	4	4	35
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	4	3	4	4	4	3	4	4	30
29	3	3	3	3	3	4	3	3	25
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	3	3	4	3	3	3	4	3	26
32	4	4	3	3	3	3	3	3	26
33	4	5	5	5	5	5	4	4	37
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	3	3	3	3	2	3	2	3	22
37	4	3	4	4	4	4	3	4	30

**Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Melalui Koefisien Korelasi Pearson (Product moment)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	27.2703	34.258	.857	.824	.970
VAR00002	27.3514	33.234	.891	.885	.969
VAR00003	27.3243	33.836	.875	.811	.970
VAR00004	27.2703	32.203	.906	.832	.968
VAR00005	27.2162	32.785	.906	.863	.968
VAR00006	27.2703	33.036	.918	.897	.967
VAR00007	27.3784	33.297	.873	.782	.970
VAR00008	27.2432	33.411	.893	.850	.969

### REKAPITULASI DATA

No. Responden	Profesionalisme Aparatur (variable X)	Akuntabilitas Pelayanan Publik (variabel Y)
1	23	33
2	27	30
3	13	17
4	18	32
5	29	39
6	27	37
7	30	40
8	20	28
9	19	28
10	24	34
11	12	18
12	30	40
13	24	34
14	20	23
15	27	30
16	26	31
17	23	35
18	27	34
19	13	17
20	19	31
21	28	33
22	24	33
23	25	30
24	30	40
25	19	24
26	26	35
27	30	40
28	21	30
29	21	25
30	30	40
31	23	26
32	25	26
33	27	37
34	30	40
35	23	32
36	19	22
37	26	30

## DISTRIBUSI FREKUENSI

### Profesionalisme Aparatur (variable X) Frequency Table

**pertanyaan 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	8.1	8.1	8.1
3.00	5	13.5	13.5	21.6
4.00	16	43.2	43.2	64.9
5.00	13	35.1	35.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	8.1	8.1	8.1
3.00	6	16.2	16.2	24.3
4.00	17	45.9	45.9	70.3
5.00	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	8.1	8.1	8.1
3.00	9	24.3	24.3	32.4
4.00	14	37.8	37.8	70.3
5.00	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	8.1	8.1	8.1
	3.00	8	21.6	21.6	29.7
	4.00	15	40.5	40.5	70.3
	5.00	11	29.7	29.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	8.1	8.1	8.1
	3.00	7	18.9	18.9	27.0
	4.00	15	40.5	40.5	67.6
	5.00	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.4	5.4	5.4
	3.00	10	27.0	27.0	32.4
	4.00	14	37.8	37.8	70.3
	5.00	11	29.7	29.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**Akuntabilitas Pelayanan Publik (variabel Y)**  
**Frequency Table**

**pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.4	5.4	5.4
	3.00	8	21.6	21.6	27.0
	4.00	18	48.6	48.6	75.7
	5.00	9	24.3	24.3	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	8.1	8.1	8.1
	3.00	9	24.3	24.3	32.4
	4.00	16	43.2	43.2	75.7
	5.00	9	24.3	24.3	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.4	5.4	5.4
	3.00	10	27.0	27.0	32.4
	4.00	16	43.2	43.2	75.7
	5.00	9	24.3	24.3	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	10.8	10.8	10.8
	3.00	7	18.9	18.9	29.7
	4.00	14	37.8	37.8	67.6
	5.00	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	8.1	8.1	8.1
	3.00	7	18.9	18.9	27.0
	4.00	15	40.5	40.5	67.6
	5.00	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	8.1	8.1	8.1
	3.00	7	18.9	18.9	27.0
	4.00	17	45.9	45.9	73.0
	5.00	10	27.0	27.0	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	10.8	10.8	10.8
	3.00	7	18.9	18.9	29.7
	4.00	18	48.6	48.6	78.4
	5.00	8	21.6	21.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

**pertanyaan 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.4	5.4	5.4
	3.00	9	24.3	24.3	29.7
	4.00	15	40.5	40.5	70.3
	5.00	11	29.7	29.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

### Correlations

		Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)	Profesionalisme aparatur (var. X)
Pearson Correlation	Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)  Profesionalisme aparatur (var. X)	1.000  .874	.874  1.000
Sig. (1-tailed)	Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)  Profesionalisme aparatur (var. X)	.  .000	.000  .
N	Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)  Profesionalisme aparatur (var. X)	37  37	37  37

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.874 <sup>a</sup>	.764	.757	3.23939	1.951

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme aparatur (var. X)

b. Dependent Variable: Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1     Regression	1190.399	1	1190.399	113.440	.000 <sup>a</sup>
Residual	367.277	35	10.494		
Total	1557.676	36			

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme aparatur (var. X)

b. Dependent Variable: Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1     (Constant)	3.735	2.632		1.419	.165
	Profesionalisme aparatur (var. X)	1.157	.109	.874	10.651

a. Dependent Variable: Akuntabilitas pelayanan publik (var. Y)



**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 : 4511/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2023

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Kota Timur

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 : Marcelino Ignatius Angweita  
NIM : S2119065  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : KECAMATAN KOTA TIMUR KOTA GORONTALO  
Judul Penelitian : PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR TERHADAP AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA TIMUR

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



# PEMERINTAH KOTA GORONTALO

## KANTOR CAMAT KOTA TIMUR

Jln. Taman Bunga Kel. Moodu Kec. Kota Timur Kota Gorontalo

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 005/SEKR/KOTIM/177 /III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan kepada:

**Nama** : Marcelino Ignatius Angweita  
**NIM** : S2119065  
**Fakultas** : Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
**Program Studi** : Ilmu Pemerintahan

Benar-benar telah melaksanakan penelitian skripsi dengan judul **"Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Timur"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan untuk digunakan semestinya.

a.n. **CAMAT KOTA TIMUR**  
**SEKRETARIS**

  
**TAMRIN S. IBRAHIM**  
NIP. 198305142006041015





**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 : 110/FISIP-UNISAN/S-BP/IV/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto,S.I.P.,M.Si  
NIDN : 0926096601  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : MARCELINO IGNATIUS ANGWEITA  
NIM : S2119065  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Timur

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 14% berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan 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 diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 13 April 2023

Tim Verifikasi,

**Purwanto, S.I.P.,M.Si**

NIDN. 0926096601

Mengetahui,  
Dekan,

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

Terlampir :

Hasil Pengecekan Turnitin  
DF

PAPER NAME

**SKRIPSI cek turnitin marcelino.docx**

AUTHOR

**MARCELINO IGNATIUS ANGWETA**

WORD COUNT

**8431 Words**

CHARACTER COUNT

**57815 Characters**

PAGE COUNT

**52 Pages**

FILE SIZE

**109.5KB**

SUBMISSION DATE

**Apr 1, 2023 7:28 PM GMT+7**

REPORT DATE

**Apr 1, 2023 7:29 PM GMT+7**

### ● 14% Overall Similarity

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

- 14% Internet database
- Crossref database
- 1% Submitted Works database
- 2% Publications database
- Crossref Posted Content database

### ● Excluded from Similarity Report

- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)

**● 14% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 14% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

**TOP SOURCES**

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

1	<b>123dok.com</b>	1%
	Internet	
2	<b>scribd.com</b>	1%
	Internet	
3	<b>bkd.jatengprov.go.id</b>	1%
	Internet	
4	<b>text-id.123dok.com</b>	<1%
	Internet	
5	<b>e-jurnal.nobel.ac.id</b>	<1%
	Internet	
6	<b>media.neliti.com</b>	<1%
	Internet	
7	<b>researchgate.net</b>	<1%
	Internet	
8	<b>anekamakalah.com</b>	<1%
	Internet	

9	repository.uma.ac.id	<1%
	Internet	
10	id.123dok.com	<1%
	Internet	
11	theorykeuangandaerah.blogspot.com	<1%
	Internet	
12	repository.uir.ac.id	<1%
	Internet	
13	hot.liputan6.com	<1%
	Internet	
14	es.scribd.com	<1%
	Internet	
15	jurnal.untag-sby.ac.id	<1%
	Internet	
16	repository.unibos.ac.id	<1%
	Internet	
17	core.ac.uk	<1%
	Internet	
18	library.upnvj.ac.id	<1%
	Internet	
19	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-18	<1%
	Submitted works	
20	blamakassar.e-journal.id	<1%
	Internet	

- 21 repository.ialnpurwokerto.ac.id <1%  
Internet
- 22 repository.umy.ac.id <1%  
Internet

## ABSTRAK

**MARCELINO IGNATIUS ANGWEITA. S2119065. PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR TERHADAP AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA TIMUR**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh profesionalisme aparatur terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 37 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Timur sebesar 0,764 atau 76,4%. Hal ini berarti aparatur di Kantor Camat Kota Timur sudah memiliki profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.*

*Kata kunci: akuntabilitas, pelayanan publik, profesionalisme aparatur*



## ABSTRACT

### **MARCELINO IGNATIUS ANGWEITA, S2119065. THE EFFECT OF APPARATUS PROFESSIONALISM ON PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY IN THE SUBDISTRICT OFFICE OF KOTA TIMUR**

*This study aims to find to what extent the effect of apparatus professionalism on public service accountability at the Subdistrict Office of Kota Timur. This study employs a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study consists of 37 people. The data analysis method used is simple regression analysis. The results of the study indicate that apparatus professionalism affects public service accountability at the Subdistrict Office of Kota Timur by 0.764 or 76.4%. It means that the apparatus at the Subdistrict Office of Kota Timur has already had professionalism in carrying out the duties to realize the public service accountability provided to the community.*

*Keywords:* accountability, public services, apparatus professionalism



## RIWAYAT HIDUP

Nama : Marcelino Ignatius Angweita  
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 21 Maret 1997  
Alamat : Jl. Taki Niode, Kel. Ipilo,  
Kec., Kota Timur, Kota Gorontalo  
Agama : Katolik  
Kewarganegaraan : WNI



### Riwayat Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Nama Sekolah	Tahun Masuk	Tahun Lulus
SD	SD Santa Maria	2003	2009
SMP	SMP Santa Maria	2009	2012
SMA	SMA Negeri 1 Gorontalo	2012	2015