

PROFESIONALISME, RESPONSIVITAS DAN KREDIBILITAS PEGAWAI KANTOR KECAMATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT FENAFAPAN KABUPATEN BURU SELATAN

TEHUBIJULUW ZACHARIAS

Universitas Kristen Indonesia Maluku

tehubijuluwzacharias@yahoo.com

This study aims to determine the partial and simultaneous influence of professionalism, responsiveness and credibility District Office employees on community satisfaction. This research was designed using descriptive verification research type. the population in this study were all people in the Fenafapan Subdistrict who received services in 2019 at the time the study took place as many as 172 people. The determination of the sample is based on the Slovin formula and is determined by simple random sampling. The number of samples based on Slovin formula with a tolerance limit of 10%, as many as 64 people. Data were analyzed by multiple linear regression. The results showed that professionalism, responsiveness and credibility of Fenafapan District Office staff had a significant positive effect on community satisfaction partially and simultaneously, with professionalism as the dominant variable.

Keywords : professionalism, responsiveness, credibility, community satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (2007), adalah outputnya tidak berbentuk (*intangible output*), tidak estandar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (2009) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Suatu organisasi adalah suatu unit terkoordinasi terdiri setidaknya dua orang berfungsi mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran. Jadi menurut Gibson, dkk (2007:9), bahwa yang dimaksud dengan organisasi adalah suatu wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. Menjawab tuntutan reformasi dan pelaksanaan otonomi daerah, sangat diharapkan, terjadinya sebuah pelayanan yang berkualitas (bermutu) yaitu, efisien, efektif dan ekonomis dan prima. Untuk mencapai hal tersebut, maka sangat dibutuhkan terciptanya sebuah sistem pelayanan yang berkualitas.

Profesionalisme merupakan komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuannya secara terus menerus. “Profesionalisme” adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Dalam bekerja, setiap manusia dituntut untuk bisa memiliki profesionalisme karena di dalam profesionalisme tersebut terkandung kepiawaian atau keahlian dalam mengoptimalkan ilmu pengetahuan, skill, waktu, tenaga, sumber daya, serta sebuah strategi pencapaian yang bisa memuaskan semua bagian/elemen. Profesionalisme juga bisa merupakan perpaduan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral.

Profesionalisme memiliki beberapa prinsip dalam pelaksanaannya. Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Stern, terdapat empat prinsip utama, yaitu (Arnold dan Stern, 2006; Kanter, et al, 2013): a. Excellence (Keunggulan) Senantiasa terus belajar untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan. b. Accountability (akuntabilitas) Dapat mempertanggungjawabkan tindakan yang telah dibuat, serta menerima konsekuensinya. c. Altruism (altruisme) mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi. d. Humanism (humanisme) Humanisme merupakan rasa perikemanusiaan yang meliputi rasa hormat (respect), rasa kasih (compassion), empati, serta kehormatan dan integritas (honor and integrity).

Dalam penelitian ini, responsivitas merupakan salah satu indikator kinerja organisasi publik yang menjadi fokus utama. Menurut Hormon (1995) responsivitas (responsiveness) adalah kemampuan pemerintah (organisasi) untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas, mengembangkan program program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Disini responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh Organisasi publik responsivitas organisasi tersebut dinilai semakin baik. Sedangkan kredibilitas adalah kualitas, kapabilitas, atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan. Menurut Petrie (1963) dalam Tubbs dan Moss (2010), Kredibilitas pembicara nampaknya tidak berpengaruh nyata pada tingkat pemahaman khalayak pendengar. Tampaknya kredibilitas merupakan pertimbangan yang lebih penting ketika kita meyakinkan hadirin dibanding ketika kita menyampaikan informasi kepada mereka.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini didesain dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif verifikatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi suatu obyek dalam hal ini adalah deskripsi terhadap variabel penelitian. Penelitian verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Fenafafan Kabupaten Buru Selatan. waktu penelitian selama dua bulan yakni bulan april sampai dengan juni 2019.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kantor Kecamatan Fenafafan Kabupaten Buru Selatan. yang mendapatkan pelayanan Tahun 2019 pada saat

penelitian ini berlangsung sebanyak 172 orang. Penentuan sampel didasarkan pada rumus slovin dan ditentukan secara acak sederhana. Jumlah sampel berdasarkan rumus slovin dengan batas toleransi 10 %, sebanyak 64 orang

Analisis Data

Analisis linier berganda dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang ditunjukkan oleh human capital, social capital dan organizational capital terhadap variabel dependen (Y) yang ditunjukkan oleh kinerja Pegawai. Sebelum melakukan pengujian regresi berganda syarat uji regresi yang harus dipenuhi.

Bentuk umum dari model yang digunakan adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_i$$

Dimana :

- Y : Kepuasan masyarakat
- a : Konstanta
- b : Koefisien regresi
- X₁ : Profesionalisme
- X₂ : Responsivitas
- X₃ : Kredibilitas
- e_i : Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskripsi Variabel

Kepuasan masyarakat (Y) adalah suatu respon emosi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Fenafafan Kabupaten Buru Selatan. Oleh karenanya kepuasan kerja itu tidak dapat dilihat, tapi hanya dapat ditafsirkan. Adapun cara menilai kepuasan kerja pegawai, yaitu dengan meminta individu yang bersangkutan untuk memberikan penilaian sendiri (*self report*) terhadap apa yang ia rasakan. Adapun hasil analisis deskriptif variabel kepuasan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.
Nilai Rata-rata Jawaban Responden Untuk
Variabel Kepuasan Masyarakat

No.	Indikator	Rata-Rata	Keterangan
1.	Sebagai masyarakat, saya puas dengan kecepatan pelayanan	4,25	Sangat Tinggi
2.	Sebagai masyarakat, saya puas dengan keramahan	4,50	Sangat Tinggi
3.	Sebagai masyarakat, saya puas dengan empati	4,34	Sangat Tinggi
4.	Sebagai masyarakat, saya puas dengan responsivitas	4,37	Sangat Tinggi

Tabel di atas menunjukkan bahwa secara rata-rata responden menanggapi secara baik semua indikator variabel kepuasan masyarakat dengan nilai antara 4,25 sampai dengan 4,50. Berdasarkan nilai mean (rata-rata) masing-masing indikator, nampak bahwa indikator kepuasan terhadap keramahan pegawai mempunyai nilai mean yang tertinggi yaitu 4,50 dibanding indikator lainnya. Sebaliknya yang paling rendah nilai rata-ratanya terdapat pada indikator kepuasan terhadap kecepatan pelayanan dengan nilai mean sebesar 4,25. Hasil tersebut di atas mengindikasikan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Fenafafan Kabupaten Buru Selatan berada pada kategori tinggi. Namun demikian masih perlu ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada indikator-indikator yang telah disebutkan di atas.

Profesionalisme adalah kualitas dan perilaku tertentu yang menjadi ciri khusus dari pegawai Kantor Kecamatan Fenafafan Kabupaten Buru Selatan. Adapun hasil analisis deskriptif variabel profesionalisme disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2.
Nilai Rata-rata Jawaban Responden Untuk
Variabel Profesionalisme

No.	Indikator	Rata-Rata	Keterangan
1.	Pegawai selalu ingin menampilkan perilaku yang mendekati ideal	4,59	Sangat Tinggi
2.	Pegawai selalu meningkatkan dan memelihara citra profesional	4,31	Sangat Tinggi
3.	Pegawai selalu mengejar kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilan	4,20	Sangat Tinggi
4.	Pegawai selalu Mengejar kualitas dan cita-cita dalam profesi	4,59	Sangat Tinggi

Tabel di atas menunjukkan bahwa secara rata-rata responden menanggapi secara baik semua indikator variabel profesionalisme pegawai dengan nilai antara 4,20 sampai dengan 4,59. Berdasarkan nilai mean (rata-rata) masing-masing indikator, nampak bahwa indikator profesionalisme dalam hal perilaku ideal dan kualitas pekerjaan masing-masing mempunyai nilai mean yang tertinggi yaitu 4,59 dibanding indikator lainnya. Sebaliknya yang paling rendah nilai rata-ratanya terdapat pada indikator profesional dalam mengejar kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilan dengan nilai mean sebesar 4,20. Hasil tersebut di atas mengindikasikan bahwa rata-rata pegawai menunjukkan profesionalisme yang tinggi. Namun demikian masih perlu ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada indikator-indikator yang telah disebutkan di atas.

Responsivitas adalah daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa . Adapun hasil analisis deskriptif variabel responsivitas disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3
Nilai Rata-rata Jawaban Responden Untuk
Variabel Responsivitas

No.	Indikator	Rata-Rata	Keterangan
1.	Pegawai mampu mengenali kebutuhan masyarakat	4,31	Sangat Tinggi
2.	Pegawai mampu menyusun agenda dan prioritas pemberian pelayanan pada masyarakat	4,53	Sangat Tinggi
3.	Pegawai mampu mengembangkan program program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat	4,31	Sangat Tinggi

Tabel di atas menunjukkan bahwa secara rata-rata responden menanggapi secara baik semua indikator variabel responsivitas pegawai dengan nilai antara 4,31 sampai dengan 4,53. Berdasarkan nilai mean (rata-rata) masing-masing indikator, nampak bahwa indikator responsivitas dalam hal kemampuan menyusun agenda dan prioritas pemberian pelayanan pada masyarakat mempunyai nilai mean yang tertinggi yaitu 4,53 dibanding indikator lainnya. Sebaliknya yang paling rendah nilai rata-ratanya terdapat pada indikator kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat dan indikator kemampuan mengembangkan program program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat masing-masing dengan nilai mean sebesar 4,31. Hasil tersebut di atas mengindikasikan bahwa rata-rata pegawai menunjukkan responsivitas yang tinggi. Namun demikian masih perlu ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada indikator-indikator yang telah disebutkan di atas. Kredibilitas adalah kualitas, kapabilitas, atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan. Adapun hasil analisis deskriptif variabel kredibilitas disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.
Nilai Rata-rata Jawaban Responden Untuk
Variabel Kredibilitas

No.	Indikator	Rata-Rata	Keterangan
1.	Pegawai mampu berkomunikasi secara interpersonal	4,31	Sangat Tinggi
2.	Pegawai memiliki Percaya diri	4,53	Sangat Tinggi
3.	Pegawai mampu mengespresikan kemampuannya	4,31	Sangat Tinggi
4.	Pegawai berorientasi pada kebutuhan masyarakat	4,21	Sangat Tinggi

Tabel di atas menunjukkan bahwa secara rata-rata responden menanggapi secara baik semua indikator variabel kredibilitas pegawai dengan nilai antara 4,21 sampai dengan 4,53. Berdasarkan nilai mean (rata-rata) masing-masing indikator, nampak bahwa indikator kredibilitas dalam hal kepercayaan diri mempunyai nilai mean yang tertinggi yaitu 4,53 dibanding indikator lainnya. Sebaliknya yang paling rendah nilai rata-ratanya terdapat pada indikator kredibilitas dalam hal orientasi pada kebutuhan masyarakat dengan nilai mean sebesar 4,21. Hasil tersebut di atas mengindikasikan bahwa rata-rata pegawai menunjukkan

responsivitas yang tinggi. Namun demikian masih perlu ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada indikator-indikator yang telah disebutkan di atas.

Analisis Inferensial

Pengaruh variabel bebas yaitu profesionalisme, responsivitas dan kredibilitas terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) diketahui melalui perhitungan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 25.00", diperoleh Tabel berikut :

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koef.Reg	t.hitung	Probabilitas	r ² Parsial
<i>Profesionalisme</i> (X ₁)	0,857	4,233	0,000	0,480
<i>Responsivitas</i> (X ₂)	0,351	3,951	0,000	0,454
<i>Kredibilitas</i> (X ₃)	0,398	2,151	0,004	0,147
Konstanta : 4,525 F. Ratio : 103,325				
R Square : 0,838 Prob. : 0,000				
Multiple R : 0,915 n : 64				

Tabel 5 menunjukkan hasil analisis regresi linear berganda, dimana terlihat bahwa nilai koefisien regresi terbesar adalah variabel *profesionalisme* demikian pula dengan nilai t hitung dan nilai r² parsial, yang menunjukkan bahwa pengaruh yang terbesar adalah berasal dari variabel *profesionalisme* dengan besar pengaruh 48,0 %, karena memiliki nilai koefisien korelasi terbesar di antara kedua variabel lain. Koefisien regresi menunjukkan besar pengaruh masing-masing variabel *independent* (X₁, X₂, X₃) terhadap variabel *dependent* (Y) bila besar variabel *independent* lain yang ada dalam model tetap. Persamaan regresi yang diperoleh , yaitu : **Y = 4,525+ 0,857 X₁ + 0,351 X₂+ 0,398 X₃**

Pembahasan

1. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel profesionalisme (X₁) ternyata bertanda positif, ini berarti bila profesionalisme pegawai ditambah akan mengakibatkan kepuasan masyarakat juga bertambah. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,857 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit variabel profesionalisme pegawai akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,857 satuan kepuasan masyarakat, bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk variabel profesionalisme pegawai sebesar 0,480. Ini berarti bahwa : variabel profesionalisme pegawai dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kepuasan masyarakat sebesar 0,480 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai memiliki korelasi yang cukup besar dengan kepuasan masyarakat sebesar 48,0% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka variabel profesionalisme pegawai (X₁) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t.

Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk variabel profesionalisme pegawai sebesar 4,233 ; Sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 1,97$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), variabel profesionalisme pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ada di wilayah kerja Kecamatan Fenafafan Kabupaten Buru Selatan karena nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penolakan H_0 , hal ini berarti bahwa koefisien regresi variabel profesionalisme pegawai tidak sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah signifikan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa variabel profesionalisme pegawai berada pada kategori tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Peikoff (2011), bahwa profesionalisme merupakan komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuannya secara terus menerus. “Profesionalisme” adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Dalam bekerja, setiap manusia dituntut untuk bisa memiliki profesionalisme karena di dalam profesionalisme tersebut terkandung kepiawaian atau keahlian dalam mengoptimalkan ilmu pengetahuan, skill, waktu, tenaga, sumber daya, serta sebuah strategi pencapaian yang bisa memuaskan semua bagian/elemen. Profesionalisme juga bisa merupakan perpaduan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral. Diperkuat oleh Magnis-Suseno (2010) bahwa seseorang yang memiliki jiwa profesionalisme senantiasa mendorong dirinya untuk mewujudkan kerja-kerja yang professional.

2. Pengaruh Responsivitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel responsivitas (X_2) ternyata bertanda positif, ini berarti bila responsivitas pegawai bertambah akan mengakibatkan kepuasan masyarakat juga bertambah. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,351 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit variabel responsivitas pegawai akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,351 satuan kepuasan masyarakat, bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk variabel responsivitas pegawai sebesar 0,454. Ini berarti bahwa : variabel responsivitas pegawai dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kepuasan masyarakat sebesar 0,454 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa responsivitas pegawai memiliki korelasi yang cukup besar dengan kepuasan masyarakat sebesar 45,4% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka variabel responsivitas pegawai (X_2) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t. Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk variabel responsivitas pegawai sebesar 3,951; Sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 1,97$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), variabel responsivitas pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat yang ada di wilayah kerja Kecamatan Fenafafan Kabupaten Buru Selatan karena nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penolakan H_0 , hal ini berarti bahwa koefisien regresi variabel responsivitas pegawai tidak sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah signifikan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa variabel responsivitas pegawai berada pada kategori tinggi. Menurut Hormon (2015) responsivitas (responsiveness) adalah

kemampuan pemerintah (organisasi) untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas, mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Disini responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh Organisasi publik responsivitas organisasi tersebut dinilai semakin baik.

Hal ini juga sejalandengan Dilulio (2014) mengatakan bahwa responsivitas bahwa responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan priotas pelayan serta mengembangkan program-program pelayan publik sesuai sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang mempunyai responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga (Osborne dan Plastrik, 2010).

3. Pengaruh Kredibilitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Variabel kredibilitas (X_3) ternyata bertanda positif, ini berarti bila kredibilitas pegawai semakin lama akan mengakibatkan kepuasan masyarakat juga bertambah. Selanjutnya besarnya koefisien regresi 0,398 artinya bahwa setiap kenaikan satu unit variabel kredibilitas pegawai akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,573 satuan kepuasan masyarakat, bila variabel lainnya konstan.

Koefisien determinasi parsial menjelaskan pengaruh setiap perubahan variabel independent (X) terhadap perubahan variabel dependent (Y). Dari hasil pengolahan data menunjukkan, bahwa koefisien parsial (r) untuk variabel kredibilitas pegawai sebesar 0,147. Ini berarti bahwa : variabel kredibilitas pegawai dapat menjelaskan setiap variasi perubahan kepuasan masyarakat sebesar 0,147 dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, artinya menunjukkan bahwa kredibilitas pegawai memiliki korelasi yang cukup besar dengan kepuasan masyarakat sebesar 14,7% dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Pengujian koefisien-koefisien regresi variabel-variabel, maka variabel kredibilitas pegawai (X_3) signifikan atau tidak signifikan, dilakukan pengujian kemaknaan harga t . Pengujian tersebut dilakukan dengan uji dua arah, dengan mempergunakan taraf nyata sebesar 5%. Hasil pengujian tersebut diperoleh t_{hitung} untuk variabel kredibilitas pegawai sebesar 2,151; Sedangkan besarnya t_{tabel} pada taraf kepercayaan 5 % adalah sebesar $\pm 1,97$. Nilai-nilai tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri), variabel kredibilitas pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ada di wilayah kerja Fenafafan Kabupaten Buru Selatan karena nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$. Nilai t_{hitung} dari variabel bebas tersebut berada dalam daerah penolakan H_0 , hal ini berarti bahwa koefisien regresi variabel kredibilitas pegawai tidak sama dengan 0, dengan perkataan lain koefisien variabel tersebut adalah signifikan. Hasil penelitian ini sejaland engan pendapat Tubbs dan Moss (2010) yang menyatakan bahwa kredibilitas berarti kesediaan kita untuk mempercayai sesuai yang dikatakan dan dilakukan seseorang. Kredibilitas merupakan penilaian paling penting dalam penilaian kita terhadap seorang pembicara. Aristoteles percaya bahwa kualitas-kualitas dalam dimensi kredibilitas membantu pembicara meningkatkan penerimaan pendengar atau pesan-pesannya. Sejumlah penelitian menegaskan bahwa pembicara dalam kredibilitas tinggi cenderung lebih berpengaruh pada sikap pendengar dari pada pembicara dengan kredibilitas rendah.

Juga sejalan dengan McCroskey (1978) dalam Tubbs dan Moss (2010), kredibilitas diuraikan sebagai sikap seorang pendengar terhadap pembicara. Menurut Petrie (1963) dalam Tubbs dan Moss (2010), Kredibilitas pembicara nampaknya tidak berpengaruh nyata pada tingkat pemahaman khalayak pendengar. Tampaknya kredibilitas merupakan pertimbangan yang lebih penting ketika kita meyakinkan hadirin dibanding ketika kita menyampaikan informasi kepada mereka.

4. Pengaruh Profesionalisme, Responsivitas dan Kredibilitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diketahui bahwa pengaruh variabel-variabel bebas secara simultan sebesar 83,8% yang menunjukkan bahwa variabel profesionalisme, responsivitas dan kredibilitas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat. Sedangkan sisanya sebesar 6,2 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada variabel lain, selain yang disebutkan di atas, yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di wilayah kerja Fenafafan Kabupaten Buru Selatan, yang tidak diteliti.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel profesionalisme, responsivitas dan kredibilitas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil perhitungan ternyata F_{hitung} sebesar 103,325, sedangkan F_{tabel} adalah 4,08 pada taraf kepercayaan 5 %. Nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} , dengan perkataan lain bila F_{hitung} tersebut berada di dalam daerah penolakan H_0 , sehingga dari hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti semua variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Ratminto dan Winarsih (2009) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Efendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang permasalahan dan uji hipotesis dengan menggunakan uji regresi linear berganda, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Profesionalisme, responsivitas dan kredibilitas pegawai Kantor Kecamatan Fenafafan Kabupaten Buru Selatan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, masing-masing sebesar 48,0% ; 45,4% dan 14,7%.
2. Profesionalisme, responsivitas dan kredibilitas pegawai Kantor Kecamatan Fenafafan Kabupaten Buru Selatan berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 83,8% yang menunjukkan bahwa variabel profesionalisme, responsivitas dan kredibilitas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat. Sedangkan sisanya sebesar 6,2 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.
3. Variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah profesionalisme sebesar 48,0%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang menunjukkan adanya pengaruh variabel profesionalisme, responsivitas dan kredibilitas terhadap kepuasan masyarakat di Fenafafan Kabupaten Buru Selatan, maka disarankan beberapa hal yakni :

1. Meningkatkan kualitas dan perilaku tertentu yang menjadi ciri khusus dari pegawai.
2. Meningkatkan daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa
3. Meningkatkan kualitas, kapabilitas, atau kekuatan pegawai untuk menimbulkan kepercayaan diri agar mampu diterima secara luas oleh masyarakat setempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnold, Hugh J and Daniel, C Fieldman. 1988. *Organizational Behaviour*. Singapore: Mc Graw Hill Book Company.
- As'ad, Moh. 1998. *Psikologi Industri*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Liberty.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1989. *Perilaku dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, Jarnes L. Ivancevich, John M. Donnely, Jr. James H. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Delapan Jilid I. Alih bahasa Nunuk Adiani. Jakarta : Bina Rupa Angkasa
- Handoko, T. Hani. 1995. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- _____. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Edisi Pertama. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Manullang. 1992. *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Martoyo, Susilo. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE.. Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari. 2000. *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan, dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Nitisemito, Alex S. 1996. *Manajemen Personalia*. Cetakan Kelima. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversial, dan Aplikasi. Terjemahan*. Jakarta : PT. Prenhallindo
- _____. 2001. *Organizational Behavior*. 9th. San Diego State : Prentice Hall
- Ronodipuro dan Suad Husnan. 1995. *Manajemen Personalia*. Edisi Keempat. Yogyakarta : BPFE.
- Santoso. Singgih. 2002. *Buku latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta : Bumi Aksara
- Steers, Richard M. 1997. *Organizational Effectiveness*. Santa Monica California : Good Year Publishing Company.
- Sugiyono, 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi keempat. Bandung : CV Alfabeta
- Supranto, J. 1983. *Ekonometrik*. Buku Dua. Jakarta : LPFE Universitas Indonesia.
- Tiro, Muhammad Arif. 2000. *Analisis Korelasi dan Regresi*. Edisi Kedua, State University of Makassar Press.
- Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebagai Pengganti Undang Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang *Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah*.
- Wether dan Davis. 1996. *Organisasi , Perilaku, Struktur dan Proses, Edisi 8. Terjemahan, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta*.
- Wexley, N Kenneth dan Garry A Yukl. 1998. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Zacharias, T, dan Rahawarin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Aseni, Papua.