

**PENGARUH PROFESIONALISME, SIKAP STAF, DAN KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT
KEPADA PEMERINTAH LOKAL DALAM PELAYANAN BIDANG
KESEHATAN DI KABUPATEN PASAMAN BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik*



ELSI FITRIA
1205823 / 2012

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

**FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PROFESIONALISME, SIKAP STAF, DAN KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT
KEPADA PEMERINTAH LOKAL DALAM PELAYANAN BIDANG
KESEHATAN DI KABUPATEN PASAMAN BARAT**

Nama : Elsi Fitria
NIM : 1205823
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 02 Februari 2016

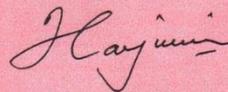
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D
NIP. 19570416 196602 1 001

Pembimbing II



Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si
NIP. 19630617 198903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

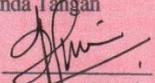
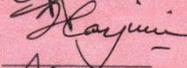
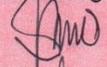
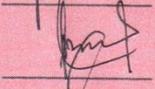
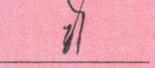
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
Pada hari Selasa, Tanggal 2 Februari 2016 Pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

Judul : Pengaruh Profesionalisme, Sikap Staf, dan Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah Lokal dalam Pelayanan Bidang Kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat

Nama : Elsi Fitria
TM/NIM : 2012/1205823
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 02 Februari 2016

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D	1. 
Sekretaris : Drs. Karjuni Dt. Ma'ani, M.Si	2. 
Anggota : Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	3. 
Anggota : Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D	4. 
Anggota : Dr. Dasril, M.Ag	5. 

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar. M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Profesionalisme, Sikap Staf, dan Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah Lokal dalam Pelayanan Bidang Kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat**” ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, 2 Februari 2016

Saya menyatakan



Elsi Fitria

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna)
kepada siapa yang dikehendaki-Nya.
Barang siapa yang mendapat hikmah itu
Sesungguhnya ia telah mendapat kebajikan yang banyak,
Dan tiadalah yang menerima peringatan
melainkan orang-orang yang berakal".
(Q.S. Al-Baqarah: 269)

Ungkapan hati sebagai rasa Terima Kasihku

Allhamdulillahirabbil'alamin... Akhirnya aku sampai ke titik ini,
seperti keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb
Tak henti-hentinya aku mengucapkan syukur pada Mu ya Rabb
Serta shalawat dan salam kepada idola ku Rasulullah SAW dan para sahabat yang mulia
Semoga sebuah karya mungil ini menjadi amal shaleh bagiku dan menjadi kebanggaan
bagi keluargaku tercinta

Ku persembahkan karya mungil ini...
untuk belahan jiwa ku bidadari surgaku yang tanpamu aku bukanlah siapa-siapa
di dunia fana ini Ibundaku tersayang (SALMINA)
serta orang yang memberikan prinsip, edukasi dan kasih sayang berlimpah dengan wajah
datar menyimpan perjuangan yang tidak pernah ku ketahui,
dengan penuh kesabaran dan pengertian luar biasa Ayahandaku tercinta (KAZARNI)
yang telah memberikan segalanya untukku
Kepada Kakakku dan Abang Iparku (Winda Famela & Chairul Rahman), Abangku (Rafki
Sandriqa), Adik-Adikku (Liza Ramadhani), (Efri Zeldika), terima kasih tiada tara atas segala
do'a dan support yang telah diberikan selama ini dan semoga Adik-adikku tercinta dapat
menggapai keberhasilan juga di kemudian hari.

Untuk seseorang yang selalu sabar menghadapi tingkah kekanakanku, yang selalu setia
mendengar keluh kesah dan kata lelakiku, yang selalu memberikan semangat dan motivasinya
agar aku tak pernah menyerah dalam memperjuangkan keberhasilanku, yang sama-sama
berjuang untuk mempersembahkan kesuksesan, terimakasih untuk kasih sayangnya,
teruntuk Kiki Hariadi

Kepada sahabat seperjuangan khususnya Yesi, Yulia, Tity, Una, dan rekan-rekan
IAN '12 yang tak bisa disebutkan namanya satu persatu serta senior IAN dan junior IAN
Ratili dan Muliga, yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Kepada peka Guslia Atika, sahabat dari SMA teman sekelas dari awal kuliah, sekaligus saudara, yang selalu tau suka dan dukaku, yang selalu membantu, dan selalu mendengar curhatan dan keluh kesaliku, dan kedua sahabatku Meiwindi Sari dan Utari Rizki yang telah membantu membacakan jawaban angket penelitian, sampai suaranya hampir habis, hahaha

Kepada anggota Kost Polonia 7, Yayuk, Nia, Kak novel, Erni, Hilda, Tria, Intan, Sona, dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah menjadi keluarga kedua ku selama kurang lebih 3,5 tahun ini, semoga kita selalu menjadi keluarga dan silaturahmi diantara kita selalu terjalin dgn baik,

Dan tidak lupa kepada rekan seperjuangan penelitianku Ade Afrilla yang selalu sama-sama dan saling membantu mulai dari proposal sampai dengan melaksanakan penelitian, yaa walaupun wisudanya gag bareng tapi tetap semangat !!!

Sekali lagi terimakasih kuucapkan kepada semua pihak yang telah membantu, mendoakan, dan memberikan dukungan selama ini hingga akhirnya aku bisa menyelesaikan studi Sarjana Administrasi Publik dalam waktu yang tepat dengan mempersembahkan kebanggaan ini untuk semua yang menyayangiku

Akhir kata, semoga skripsi ini membawa keberuntungan. Jika hidup bisa diceritakan di atas kertas, entah berapa banyak yang dibutuhkan hanya untuk kuucapkan terima kasih... :)

by: ELSI FITRIJA, SAp

ABSTRAK

ELSI FITRIA/ 1205823/ 2012 : Pengaruh Profesionalisme, Sikap Staf, dan Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah Lokal dalam Pelayanan Bidang Kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat

Kepercayaan masyarakat merupakan ujung atau puncak dari tujuan pelayanan publik. Agar dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat tersebut, diperlukan beberapa faktor yang diantaranya yaitu profesionalisme, sikap staf, dan kepuasan masyarakat. Profesionalisme sebagai kemampuan dan keterampilan aparatur yang atas dasar pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan pemahaman tentang apa yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Kesungguhan dalam melayani akan menghasilkan sikap staf yang menunjukkan bahwa ia memang ingin melayani bukan ingin dilayani. Kemudian pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kabupaten Pasaman Barat. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan teknik *cluster sampling dan proportional random sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket dengan pengukuran skala likert yang terdiri dari lima alternatif jawaban. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme dalam pelayanan bidang kesehatan di kabupaten Pasaman Barat berkategori cukup dimana TCR variabel ini adalah 60.14%. TCR sikap staf juga termasuk kategori cukup yaitu 62.32%. TCR untuk kepuasan juga termasuk kategori cukup yaitu 69.97%. Kemudian TCR dari kepercayaan masyarakat yaitu 59.16% yang menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat agak rendah. Pengaruh profesionalisme terhadap kepercayaan masyarakat sebesar 18.4%, pengaruh sikap staf terhadap kepercayaan masyarakat sebesar 11.9%, pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan masyarakat sebesar 2.1%, dan pengaruh profesionalisme, sikap staf, dan kepuasan secara bersama-sama terhadap kepercayaan masyarakat sebesar 18.8%. Pengaruh atas variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut baik secara parsial maupun secara simultan dapat dipercaya 100% karena $\text{sig} < 0.05$.

Kata kunci: Profesionalisme, Sikap Staf, Kepuasan, Kepercayaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Profesionalisme, Sikap Staf, dan Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat kepada Pemerintah Lokal dalam Pelayanan Bidang Kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat”**.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak selama menyelesaikan skripsi ini, skripsi ini tidak akan mungkin dapat diselesaikan dengan baik. Dengan bantuan dari semua pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D selaku dosen pembimbing I.
2. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku dosen pembimbing II
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D, Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D., dan Bapak Dr. Dasril, M.Ag selaku Tim Penguji.
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar beserta staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2012 beserta senior dan junior Ilmu Administrasi Negara .

6. Teman-teman seperjuangan yang telah ikut membantu dan bekerja sama dengan baik dalam penelitian payung bersama Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D dan Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si
7. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungannya.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Padang, Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Konsep Profesionalisme	10
B. Konsep Sikap Staf	20
C. Konsep Kepuasan	25
D. Konsep Kepercayaan	30
E. Konsep Pelayanan Publik	32
F. Studi Relevan.....	34
G. Kerangka Konseptual	35
H. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Variabel dan Indikator Penelitian	37
C. Lokasi Penelitian	41
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
E. Definisi Operasional	44
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	46
G. Instrumen Penelitian	48
H. Keabsahan Instrumen	49
I. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	57
B. Temuan Khusus.....	67
C. Pembahasan.....	111
D. Keterbatasan Penelitian	117
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	118
B. Saran.....	121
DAFTAR KEPUSTAKAAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 3.1 : Indikator Variabel Penelitian	40
2. Tabel 3.2 : Jumlah Penduduk Kabupaten Pasaman Barat.....	42
3. Tabel 3.4 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	44
4. Tabel 3.4 : Pengukuran Variabel.....	49
5. Tabel 3.5 : Hasil Uji Validitas Instrumen	50
6. Tabel 3.6 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	50
7. Tabel 4.1 : Wilayah Perbatasan kabupaten Pasaman Barat	57
8. Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
9. Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
10. Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	62
11. Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
12. Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	64
13. Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Suku.....	64
14. Tabel 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan pendapatan/gaji...	65
15. Tabel 4.9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status Ekonomi ..	66
16. Tabel 4.10 : Karakteristik Responden Berdasarkan Keyakinan Politik.....	66
17. Tabel 4.11 : Deskripsi Variabel Profesionalisme.....	67
18. Tabel 4.12 : Deskripsi Sikap Staf.....	69
19. Tabel 4.13 : Deskripsi Kepuasan	70
20. Tabel 4.14 : Jumlah Frekuensi tingkat kepuasan	71
21. Tabel 4.15 : Deskripsi Kepercayaan Masyarakat.....	72
22. Tabel 4.16 : Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepercayaan Masyarakat	76
23. Tabel 4.17 : Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Sikap Staf terhadap Kepercayaan Masyarakat	81
24. Tabel 4.18 : Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Masyarakat	86
25. Tabel 4.19 : Hasil Uji Multikoleniaritas Variabel Profesionalisme dan Sikap Staf	90
26. Tabel 4.20 : Hasil Uji F Pengaruh Profesionalisme dan Sikap Staf Terhadap Kepercayaan Masyarakat	91
27. Tabel 4.21 : Hasil Uji Multikoleniaritas Variabel Profesionalisme dan Kepuasan	96
28. Tabel 4.22 : Hasil Uji F Pengaruh Profesionalisme dn Sikap Staf Terhadap Kepercayaan Masyarakat	97
29. Tabel 4.23 : Hasil Uji Multikoleniaritas Variabel Sikap dan Kepuasan.....	102
30. Tabel 4.24 : Hasil Uji F Pengaruh Sikap Staf dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Masyarakat	103

31. Tabel 4.25 : Hasil Uji Multikoleniaritas Variabel Profesionalisme, Sikap Staf, dan Kepuasan.....	108
32. Tabel 4.26 : Hasil Uji F Pengaruh Profesionalisme, Sikap Staf, dan Kepuasan terhadap Kepercayaan Masyarakat.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar 2.1 : Skema Tiga Segi Keterampilan dalam Profesionalisme...	13
2. Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual	35
3. Gambar 4.1 : wilayah administrasi Kabupaten Pasaman Barat.....	58
4. Gambar 4.2 : Hasil uji normalitas profesionalisme	73
5. Gambar 4.3 : Hasil uji linearitas profesionalisme	74
6. Gambar 4.4 : Hasil uji heterokedastisitas profesionalisme.....	75
7. Gambar 4.5 : Hasil uji normalitas sikap staf	78
8. Gambar 4.6 : Hasil uji linearitas sikap staf.....	79
9. Gambar 4.7 : Hasil uji heterokedastisitas sikap staf.....	80
10. Gambar 4.8 : Hasil uji normalitas kepuasan.....	83
11. Gambar 4.9 : Hasil uji linearitas kepuasan	84
12. Gambar 4.10 : Hasil uji heterokedastisitas kepuasan	85
13. Gambar 4.11 : Hasil uji normalitas profesionalisme dan sikap staf	87
14. Gambar 4.12 : Hasil uji linearitas profesionalisme dan sikap staf	88
15. Gambar 4.13 : Hasil uji heterokedastisitas profesionalisme dan Sikap staf.....	89
16. Gambar 4.14 : Hasil uji normalitas profesionalisme dan kepuasan	93
17. Gambar 4.15 : Hasil uji linearitas profesionalisme dan kepuasan.....	94
18. Gambar 4.16 : Hasil uji heterokedastisitas profesionalisme dan Kepuasan	95
19. Gambar 4.17 : Hasil uji normalitas sikap staf dan kepuasan.....	98
20. Gambar 4.18 : Hasil uji linieritas sikap staf dan kepuasan.....	99
21. Gambar 4.19 : Hasil uji heterokedastisitas sikap staf dan kepuasan	100
22. Gambar 4.20 : Hasil uji Normalitas profesionalisme, sikap staf, dan Kepuasan.....	104
23. Gambar 4.21 : Hasil uji linearitas profesionalisme, sikap staf, dan kepuasan Kabupaten Pasaman Barat.....	105
24. Gambar 4.22 : Hasil uji heterokedastisitas profesionalisme, sikap staf, dan kepuasan	106
25. Gambar 4.23 : Rekap Kontribusi X1, X2, dan X3 terhadap Y secara Parsial dan simultan	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi angket.....	123
2. Kuisisioner Penelitian.....	125
3. Hasil uji validitas dan realibilitas variabel profesionalisme	128
4. Hasil uji validitas dan realibilitas variabel sikap staf	129
5. Hasil uji validitas dan realibilitas variabel kepuasan.....	130
6. Hasil uji validitas dan realibilitas variabel kepercayaan masyarakat ...	131
7. Syntax pengolahan Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	132
8. Hasil uji parsial pengaruh profesionalisme terhadap kepercayaan Masyarakat.....	133
9. Hasil uji parsial pengaruh sikap staf terhadap kepercayaan Masyarakat Barat	134
10. Hasil uji parsial pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan Masyarakat.....	135
11. Hasil Uji Simultan Pengaruh Profesionalisme dan Sikap Staf terhadap Kepercayaan Masyarakat	136
12. Hasil Uji Simultan Pengaruh Profesionalisme dan Kepuasan terhadap Kepercayaan Masyarakat	137
13. Hasil Uji Simultan Pengaruh Sikap Staf dan Kepuasan terhadap Kepercayaan Masyarakat	138
14. Hasil uji simultan pengaruh profesionalisme, sikap staf, dan kepuasan terhadap kepercayaan masyarakat	139
15. Syntax pengolahan deskripsi umum objek penelitian dan analisis data penelitian	140
16. Output analisis deskriptif variable	143

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini sesuai dengan pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dalam kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga.

Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Negara Republik Indonesia sebagai negara kesatuan, sistem penyelenggaraan pemerintahan dibingkai dalam kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa pergeseran paradigma pemerintahan dari

negara sebagai pusat kekuasaan menuju negara lebih dekat dengan rakyat. Begitu pula dengan tata kelola pemerintahan yang tidak lagi berorientasi pada aspek pemerintahan (*government*) tetapi beralih ke aspek tata pemerintahan (*governance*). Upaya untuk mewujudkan good governance memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Profesionalisme disini lebih menekankan pada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektif, dan efisien. Dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah yang demokratis sebagai konsekuensi diberlakukannya undang-undang tersebut, khususnya bagi aparatur pemerintah daerah dituntut untuk lebih profesional dalam menjalankan tugas-tugasnya. Untuk mencapai tujuan publik yang demokratis itu, kinerja birokrasi harus profesional, dan untuk mencapai profesionalitas birokrasi harus berpegang pada nilai efektivitas dan efisien (Widodo, 2005: 315). Sebagaimana yang terdapat dalam UU 25 Tahun 2009 Bab V pasal 34 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku antara lain adil dan tidak diskriminatif; cermat; santun dan ramah; tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit; dsb.

Aparatur yang profesional pada prinsipnya mengandung dua makna yaitu: pertama, profesi yaitu aparatur dituntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian yang dapat diandalkan sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Kedua, pengabdian yaitu sikap dan tindakan aparatur dalam menjalankan tugas harus senantiasa mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas.

Tuntutan masyarakat di era reformasi ini adalah perbaikan pelayanan ke arah kepuasan warga masyarakat. Perbaikan pelayanan ke arah kepuasan masyarakat akan memberikan pengaruh terhadap kepercayaan di tengah masyarakat. Praktek di pemerintah daerah belum mampu mengatasi masalah yang bersentuhan dengan pelayanan publik. Masih seringnya perilaku mempersulit, superior, pengabaian, sebagai calo, perlakuan khusus, yang kesemuanya merupakan sikap menyimpang para staf penyelenggara pelayanan publik yang pada akhirnya menghambat tercapainya kepuasan pelayanan dan kepercayaan warga masyarakat terhadap Kabupaten/ Kota (Hasniati, 2013: 191-192). Sikap dan tindakan aparatur dalam menjalankan tugas yang belum bisa mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi.

Berbagai penelitian juga mengindikasikan masih rendahnya kemampuan SDM dalam melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sebagaimana pelayanan publik adalah hak rakyat yang wajib dipenuhi negara atau pemerintah (Dasman Lanin, 2012: 128). Sebagaimana menurut Puji Winarni (2012: 68), kegagalan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, bermutu, responsif, dapat dipercaya dan memiliki etika pelayanan yang baik lebih

disebabkan karena sumber daya manusia, terutama sikap pegawai pemerintah yang berada di line pelayanan. Sikap staf penyelenggara pelayanan yang cenderung berorientasi ingin dilayani bukan melayani merupakan kesalahan terbesar dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan warga masyarakat dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, dituntut perbaikan perilaku pelayan publik guna menciptakan kepuasan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pelayanan publik.

Berdasarkan data temuan Ombudsman Republik Indonesia, laporan masyarakat ke Ombudsman RI selama 2014 yang sebagian besar merupakan keluhan atas buruknya pelayanan pemerintah daerah. Provinsi Sumatera Barat termasuk kategori 5 besar tertinggi dalam hal laporan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) perwakilan Sumatera Barat menilai pelayanan publik pada instansi di provinsi itu belum ideal. Menurut Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik seharusnya mengerti dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat karena warga berhak untuk mendapatkan kepuasan setiap menggunakan layanan mereka. Kriteria untuk menjadi sebuah lembaga pelayanan masyarakat yang ideal itu cukup sederhana namun di Sumatera Barat kebanyakan instansi masih belum tahu tugas pokok sehingga keluhan masyarakat masih banyak.

Asisten kepala Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat, Yunesa Rahman menyampaikan:

Untuk instansi aparatur negara dan pemerintah di wilayah provinsi Sumatera Barat belum ada yang benar-benar ideal kinerjanya, aparatur pemerintahan yang ideal akan memberikan kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, memberi

perlakuan yang sama pada setiap konsumen dengan pelayanan yang jujur dan transparan. Kriteria untuk menjadi sebuah lembaga pelayanan masyarakat yang ideal itu cukup sederhana namun kebanyakan instansi masih belum tahu tugas pokok sehingga keluhan masyarakat masih banyak. Buruknya birokrasi pelayanan publik masih menjadi masalah terbesar di instansi pelayanan publik khususnya di Sumatera Barat, dan belum mengalami perbaikan berarti sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. (<http://www.ombudsman.go.id/index.php/beritaartikel/berita/2130-ombudsman-pelayanan-publik-sumbar-belum-ideal.html>, diakses tanggal 2 November 2015).

Kabupaten Pasaman Barat merupakan salah satu kabupaten yang menempati peringkat pelayanan terburuk. Keluhan masyarakat atas pelayanan pemerintah kabupaten Pasaman Barat menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pelayanan. Hal ini akan berdampak kepada kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah kabupaten Pasaman Barat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Yunesa Rahman, asisten bidang Pengawasan Ombudsman kepada covesia.com, Senin (15/12/14) :

Kabupaten/kota yang menduduki peringkat pelayanan terburuk di provinsi Sumatera Barat yaitu Kota Padang dengan 143 laporan, Kota Pariaman 12 laporan dan Kabupaten Pasaman Barat 10 laporan. (<http://www.ombudsman.go.id/index.php/beritaartikel/berita/2130-ombudsman-pelayanan-publik-sumbar-belum-ideal.html>, diakses tanggal 2 November 2015).

Berdasarkan kasus temuan Ombudsman RI perwakilan Sumbar tersebut, yang menjelaskan bahwa pelayanan di Kabupaten Pasaman Barat masih belum ideal. Salah satu bidang pelayanan yang patut dan harus ditingkatkan yaitu pelayanan di bidang kesehatan. Hal ini dikarenakan masih banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan bidang kesehatan yang disediakan pemerintah kabupaten Pasaman Barat. Oleh karena itu, penulis mendapatkan permasalahan yang perlu untuk dikemukakan dengan cara melakukan penelitian, mengenai

Profesionalisme, Sikap Staf, Kepuasan Masyarakat, dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Pemerintah Bidang Kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat.

B. Identifikasi, Batasan, dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah, diantaranya:

- a. Masih banyaknya keluhan-keluhan masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah daerah kabupaten Pasaman Barat.
- b. Aparatur pemerintah kabupaten Pasaman Barat kurang memiliki keahlian dan keterampilan dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan yang menjadi kewajibannya.
- c. Aparatur pemerintah kabupaten Pasaman Barat belum tahu tugas pokoknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Sikap staf penyelenggara pelayanan di kabupaten Pasaman Barat yang belum menunjukkan budaya melayani (mempersulit) sehingga sulit untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.
- e. Rendahnya kualitas pelaksanaan pelayanan publik yang masih sangat jauh dari pencapaian kepuasan masyarakat.
- f. Kurangnya kepercayaan masyarakat kabupaten Pasaman Barat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah daerah dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dalam identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah pada masalah profesionalisme, sikap staf, kepuasan, dan pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pemerintah bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat.

3. Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh variabel profesionalisme terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah lokal dalam pelayanan bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat?
2. Apakah terdapat pengaruh variabel sikap staf terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah lokal dalam pelayanan bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat?
3. Apakah terdapat pengaruh variabel kepuasan terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah lokal dalam pelayanan bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat?
4. Apakah terdapat pengaruh variabel profesionalisme, sikap staf, dan kepuasan masyarakat secara simultan terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah lokal dalam pelayanan bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan penulis di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah lokal dalam pelayanan bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap staf terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah lokal dalam pelayanan bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah lokal dalam pelayanan bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme, sikap staf, dan kepuasan masyarakat secara simultan terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah lokal dalam pelayanan bidang kesehatan di Kabupaten Pasaman Barat.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya dan memperluas ilmu pengetahuan khususnya di Jurusan Ilmu Administrasi Negara tentang pengaruh profesionalisme, sikap staf, dan kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi :

- a. Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat dalam upaya memperbaiki aspek profesionalisme dan sikap staf penyelenggara, serta kepuasan penerima pelayanan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik yang prima kepada masyarakatnya secara keseluruhan.
- b. Bagi Penulis
 - 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam bidang pelayanan publik dan pemerintahan daerah.
 - 2) Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan tambahan dalam penulisan karya ilmiah mengenai pengaruh profesionalisme, sikap staf, kepuasan masyarakat, dan pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat bagi peneliti lain yang tertarik dengan permasalahan yang serupa.