

**PENGARUH PROFESIONALISME PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG
BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan kepada tim penguji skripsi program studi ilmu administrasi negara
sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana administrasi
publik*



Oleh :

NINI WAHYUNI

TM/NIM:2009/12936

PROGRAM STUDI

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2013

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

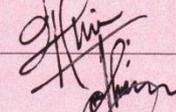
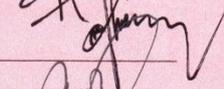
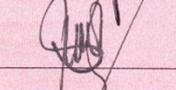
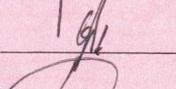
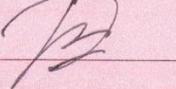
Pada hari Kamis tanggal 18 Juli 2013 pukul 15.00 s/d 17.00 WIB

Pengaruh Profesionalisme Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi

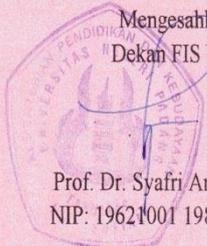
Nama : Nini Wahyuni
TM/NIM : 2009/12936
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Padang, 18 Juli 2013

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	
Sekretaris	: Lince Magriasti, S.IP, M.Si	
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	
Anggota	: DR. H. Dasril, M.Ag	
Anggota	: Zikri Alhadi, S.IP, MA	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



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

ABSTRAK

NINI WAHYUNI : 12936/2009 Pengaruh Profesionalisme Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi

Penelitian ini dilatarbelakangi karena terdapatnya berbagai tuntutan terhadap pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-hari. PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi harus mampu meningkatkan pelayanan yang profesional agar dapat memahami kebutuhan dan tuntutan nasabah, karena saat ini masih ditemukan rasa ketidakpuasan dari nasabah, diantaranya: rasa belum puas dalam hal penaksiran barang yang akan digadaikan, beban bunga yang ditetapkan, masalah pelelangan, dan pelayanan yang diterima oleh nasabah. Profesionalisme pelayanan publik merupakan sebuah konsep dimana terdapatnya sebuah pelayanan yang profesional yang bisa menawarkan kepuasan terhadap pelanggan/nasabah. Sehingga dengan terpenuhinya profesionalisme pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan akan dapat meningkatkan kepuasan bagi nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pelayanan publik terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Pegadaian Cabang Bukittinggi yang berjumlah 34 orang dan seluruh nasabah PT Pegadaian Cabang Bukittinggi dari tahun 2011-2012 yang berjumlah 28.595 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel untuk karyawan sebanyak 31 orang dan sampel untuk nasabah sebanyak 353 orang. Jenis data adalah data primer melalui penyebaran angket dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi dan informasi dari instansi tersebut. Data yang terkumpul tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS (*statistic product service solution*) versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari pandangan karyawan sebesar 42,2% dan dari pandangan nasabah sebesar 24,1%. Sedangkan jika dilihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri-sendiri, maka kompetensi teknis berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari pandangan karyawan sebesar 27,8% dan dari pandangan nasabah sebesar 15,0% Sementara kompetensi etis berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari pandangan karyawan sebesar 41,5% dan dari pandangan nasabah sebesar 13,1%. Dan kompetensi kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari pandangan karyawan sebesar 28,7% dan dari pandangan nasabah sebesar 13,6%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT, rasa syukur yang tak terhingga penulis ucapkan atas curahan karunia dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Profesionalisme Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.** ”. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih terdalam untuk Ibunda tercinta (Yuliarni R) dan Ayahanda tercinta (Marsal) yang menjadi motivator utama dalam penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan kepada Ibu Lince Magriasti S.IP, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pemikiran, waktu dan berbagai masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para dosen penguji yakni Bapak Drs.Syamsir, M.Si, Ph.D, Bapak DR. Dasril, M.Ag, dan Bapak Zikri Alhadi, S,IP, MA terimakasih telah memberikan masukan-masukan yang sangat berguna bagi skripsi ini.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Ketua dan Ibu Henni Muchtar, SH, M.Hum sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik, yang telah memberikan izin kepada Penulis dalam menulis skripsi ini.
3. Bapak Drs.Syamsir, M.Si, Ph.D Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak DR. H. Dasril, M.Ag selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu staf pengajar pada Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
6. Staf kepastakaan dan staf administrasi jurusan Ilmu Sosial Politik dan staf administasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Sawaluddin Ibrahim, SE Selaku Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi yang telah memberikan izin penelitian.
8. Bapak/Ibu karyawan beserta Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Seluruh keluarga besar dan sahabat-sahabat penulis yang penulis cintai.
10. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS, khususnya mahasiswa Ilmu Administrasi Negara 2009 terimakasih atas semua kebersamaan, kebaikan dan semangat yang telah diberikan.

Semoga semua bimbingan, bantuan, petunjuk, arahan, motivasi dan kerjasama yang telah diberikan diberkahi oleh Allah SWT. Amin

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun dalam teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 18 Juli 2013

Nini Wahyuni
NIM. 12936/2009

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Hipotesis	11
G. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritis.....	13
1. Konsep Profesionalisme.....	13
a. Pengertian Profesionalisme.....	13
b. Ciri-ciri Profesionalisme.....	15
c. Watak kerja Profesionalisme	16
d. Determinan Profesionalime Pelayanan Publik.....	17
2. Konsep Pelayanan Publik.....	22
a. Pengertian Pelayanan Publik	22
b. Azaz-azaz Pelayanan Publik	24
c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	25
d. Standar Pelayanan Publik.....	26
3. Konsep Kepuasan Pelanggan	27
a. Pengertian Kepuasan.....	27
b. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	28
c. Cara Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
d. Indikator Kepuasan Pelanggan	33
4. Pengaruh Profesionalisme Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan	35
B. Kerangka Konseptual	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian	39

C. Variabel Penelitian	39
D. Defenisi Operasional	40
E. Populasi dan Sampel.....	42
F. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data	48
G. Instrumen Penelitian	49
H. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas.....	55
I. Teknik Analisis Data	57
1. Analisis Deskriptif.....	57
2. Uji Asumsi Klasik	57
3. Analisis Regresi Berganda	59
a. Analisis Statistik t	60
b. Uji F (Uji Serentak)	61
c. Koefisien Determinasi (R).....	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	64
1. Sejarah berdirinya PT Pegadaian.....	64
2. Visi dan Misi PT Pegadaian	65
3. Nilai PT Pegadaian	67
4. Aspek kegiatan PT Pegadaian	68
5. Struktur organisasi PT Pegadaian.....	69
B. Temuan Khusus.....	71
1. Karakteristik Karyawan	71
2. Uji Asumsi	74
3. Pengaruh Kompetensi Teknis terhadap Kepuasan Nasabah	78
4. Pengaruh Kompetensi Etis terhadap Kepuasan Nasabah.....	81
5. Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan terhadap Kepuasan Nasabah.	84
6. Pengaruh Kompetensi Profesional (Kompetensi Teknis, Kompetensi Etis, Kompetensi Kepemimpinan terhadap Kepuasan Nasabah dalam pandangan Karyawan	87
7. Karakteristik Nasabah.....	92
8. Uji Asumsi	94
9. Pengaruh Kompetensi Teknis terhadap Kepuasan Nasabah	99
10. Pengaruh Kompetensi Etis terhadap Kepuasan Nasabah.....	102
11. Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan terhadap Kepuasan Nasabah.....	105
12. Pengaruh Kompetensi Profesional (Kompetensi Teknis, Kompetensi Etis, Kompetensi Kepemimpinan) terhadap Kepuasan Nasabah dalam pandangan Nasabah	108
C. Pembahasan.....	113

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	119
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Produk barang/jasa yang ditawarkan oleh PT Pegadaian (Persero)	5
Tabel 3.1	Jumlah karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi	42
Tabel 3.2	Jumlah nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi	43
Tabel 3.3	Sampel nasabah	45
Tabel 3.4	<i>Proportional Stratified Random Sampling</i>	46
Tabel 3.5	Skala Likert	49
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Kompetensi Teknis	50
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Kompetensi Etis.....	51
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Kompetensi Kepemimpinan	52
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	52
Tabel 3.10	Hasil Uji Validitas Kompetensi Teknis	53
Tabel 3.11	Hasil Uji Validitas Kompetensi Etis.....	54
Tabel 3.12	Hasil Uji Validitas Kompetensi Kepemimpinan	54
Tabel 3.13	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	55
Tabel 3.14	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	56
Tabel 3.15	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	56
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	75
Tabel 4.5	Hasil Koefisien Determinasi (R) Kompetensi Teknis	78
Tabel 4.6	Hasil Uji F.....	79
Tabel 4.7	Koefisien Pengaruh Kompetensi Teknis terhadap Kepuasan Nasabah.....	80
Tabel 4.8	Hasil Koefisien Determinasi (R) Kompetensi Etis.....	81
Tabel 4.9	Hasil Uji F.....	82
Tabel 4.10	Koefisien Pengaruh Kompetensi Etis terhadap Kepuasan Nasabah.....	83
Tabel 4.11	Hasil Koefisien Determinasi (R) Kompetensi Kepemimpinan.....	84
Tabel 4.12	Hasil Uji F.....	85
Tabel 4.13	Koefisien Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan terhadap Kepuasan Nasabah.....	86
Tabel 4.14	Koefisien Pengaruh Kompetensi Teknis, Kompetensi Etis, Kompetensi Kepemimpinan terhadap Kepuasan Nasabah.....	87
Tabel 4.15	Hasil Uji F (Uji Serentak)	89
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi (R)	90
Tabel 4.17	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	92
Tabel 4.18	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	93
Tabel 4.19	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	93
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	96
Tabel 4.21	Hasil Koefisien Determinasi (R) Kompetensi Teknis	99
Tabel 4.22	Hasil Uji F.....	100

Tabel 4.23	Koefisien Pengaruh Kompetensi Teknis terhadap Kepuasan Nasabah.....	101
Tabel 4.24	Hasil Koefisien Determinasi (R) Kompetensi Etis.....	102
Tabel 4.25	Hasil Uji F.....	103
Tabel 4.26	Koefisien Pengaruh Kompetensi Etis terhadap Kepuasan Nasabah.....	104
Tabel 4.27	Hasil Koefisien Determinasi (R) Kompetensi Kepemimpinan.....	105
Tabel 4.28	Hasil Uji F.....	106
Tabel 4.29	Koefisien Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan terhadap Kepuasan Nasabah.....	107
Tabel 4.30	Koefisien Pengaruh Kompetensi Teknis, Kompetensi Etis, Kompetensi Kepemimpinan terhadap Kepuasan Nasabah.....	109
Tabel 4.31	Hasil Uji F (Uji Serentak).....	110
Tabel 4.32	Hasil Koefisien Determinasi (R).....	111
Tabel 4.33	Ringkasan.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Segitiga Keterampilan Profesionalisme Pelayanan Publik	18
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	29
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pegadaian	70
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas	74
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Gambar 4.4	Hasil Uji Linearitas	77
Gambar 4.5	Hasil Uji Normalitas	95
Gambar 4.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas	97
Gambar 4.7	Hasil Uji Linearitas	98

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat izin Penelitian dari PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 4. Angket Penelitian Karyawan
- Lampiran 5. Angket Penelitian Nasabah
- Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian Karyawan
- Lampiran 7. Tabulasi Data Penelitian Nasabah
- Lampiran 8. Hasil T-TEST

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasaan masyarakat sehari-hari. Gagasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perkembangan di pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dari kedua sisi tersebut sampai saat ini masih tetap belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. (Poltak Sinambela, 2010:3)

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:2) dan menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong, 2007:128) pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan 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 dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara si pemberi layanan dalam menyediakan serta menawarkan kepuasan terhadap si penerima layanan (masyarakat).

Pelayanan diberikan kepada seluruh aspek kehidupan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ada 3 kelompok jenis pelayanan yang diberikan yaitu; *Pertama*, pelayanan administratif berkaitan dengan pemberian layanan atas dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat; *Kedua*, pelayanan barang berkaitan dengan berbagai jenis barang yang dibutuhkan masyarakat serta; *Ketiga*, pelayanan jasa berkaitan dengan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Ratminto, 2005:20-21)

Rahminto dan Atik Winarsih (2006:28) menyatakan bahwa birokrasi sebagai *public service*, tingkat kepuasan masyarakat adalah sangat diutamakan, di mana ukuran penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan itu sendiri. Kepuasan penerima pelayanan tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu kepuasan masyarakat harus mengacu pada keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003, yang mengamanatkan agar setiap penyelenggaraan pelayanan harus memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat.

Profesionalisme pelayanan publik merupakan sebuah konsep dimana terdapatnya sebuah pelayanan yang profesional yang bisa menawarkan kepuasan terhadap si penerima pelayanan (konsumen atau masyarakat), yang mana di dalam

profesionalisme pelayanan tersebut terdapat tiga determinan yang ada di dalamnya yaitu; *Pertama*, kompetensi teknis (*Technical competencies*); *Kedua*, Kompetensi etis (*Ethical competencies*); *Ketiga*, kompetensi kepemimpinan (*Leaderships competencies*). Ketiga determinan inilah yang ada di dalam menciptakan dan memenuhi sebuah pelayanan yang profesional.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (profesionalisme) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bila organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mampu yaitu dengan peningkatan kompetensi dan kemampuan dalam bekerja, baik secara kualitas maupun kuantitas di samping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai. Oleh karena itu, dibutuhkan semacam pembaruan makna bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh masyarakat, melainkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti hadirnya PT Pegadaian (Persero). PT Pegadaian merupakan sebuah lembaga keuangan formal di Indonesia yang berusaha memberikan pelayanan umum berupa penyediaan dana yang bertugas menyalurkan pembiayaan dengan bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai merupakan suatu hal yang perlu disambut positif.

PT Pegadaian menyadari tantangan ke depan semakin berat, sehingga perusahaan harus fokus untuk memenuhi hak-hak nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Kualitas jasa mempunyai peranan yang sangat

berpengaruh dalam pengembangan jasa pegadaian mengingat persaingan yang begitu ketat saat ini. Mempertahankan konsumen menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa khususnya PT Pegadaian. Kunci sukses di pasar persaingan perbankan bukan terletak pada bunga atau harga, akan tetapi terletak pada pemberian pelayanan untuk menciptakan nasabah yang loyal.

Membuat nasabah tetap loyal adalah senjata utama yang harus dilakukan oleh suatu PT Pegadaian dan bisa menciptakan *loyalty* tidak cukup hanya *satisfaction*, karena kepuasan bukanlah tujuan akhir. Perusahaan tidak boleh berhenti apabila telah memberikan kepuasan kepada nasabahnya, tetapi terus berupaya menciptakan agar nasabah tersebut tidak berpindah ke perusahaan lain dan nasabah menjadi semakin loyal.

Pelayanan yang profesional akan dapat memahami kebutuhan dan tuntutan pelanggan, serta memuaskan para pelanggan sehingga dapat berdampak positif terhadap kelayakan nasabah jasa gadai. Faktor kepuasan pelanggan menjadi sebab keunggulan daya saing perusahaan yang mengakibatkan optimalisasi keuntungan atau kesejahteraan pemilik atau pemegang saham.

PT Pegadaian merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa sehingga kinerja perusahaan harus diukur pada aspek non finansial, seperti perilaku karyawan, kemampuan karyawan dan kepuasan pelanggan. Dalam menghadapi persaingan, PT Pegadaian harus mengetahui keinginan masyarakat dalam menentukan pilihannya menggunakan pelayanan jasa pegadaian. Selanjutnya melakukan tindakan lebih lanjut dengan meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan sehingga tercipta kepuasan antara kedua belah pihak.

Dengan menggunakan beberapa pengambilan keputusan yang didapatkan dari masing-masing pelanggan atau konsumen dapat diketahui apa yang menjadi prioritas utama masyarakat dalam memilih pegadaian tersebut, sehingga dapat ditentukan langkah- langkah perbaikan dan peningkatan profesional pelayanan di pegadaian.

Banyak faktor yang menyebabkan masyarakat mau memanfaatkan produk barang/jasa suatu perusahaan, misalnya : pelayanan yang memuaskan seperti prosedur untuk memperoleh dana pinjaman bagi masyarakat yang membutuhkan sangat sederhana dan cepat serta tidak membutuhkan berbagai jenis persyaratan sebagaimana halnya dalam perbankan. Namun, dalam pelayanan umum yang diberikan PT Pegadaian masih belum dapat sepenuhnya di rasakan oleh masyarakat luas.

Adapun jenis-jenis produk barang/jasa yang ditawarkan oleh PT Pegadaian (Persero) sebagai berikut:

Tabel 1
Produk barang/jasa yang ditawarkan oleh PT Pegadaian (Persero)

Jenis Produk	Keterangan
Investsi emas mulia	Layanan penjualan logam mulia kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses cepat dan dalam jangka waktu yang fleksibel logam mulia bisa menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa mendatang.
KREASI	Kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Mikro Kecil dan menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem Fidusia.
KRASIDA	Kredit (pinjaman) angsuran bulanan yang diberikan

	kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem gadai.
KRISTA	Kredit yang diberikan kepada para wanita wirausaha yang tergabung dalam kelompok untuk pengembangan usaha dengan sistem tanggung renteng.
KREMADA	Pinjaman (kredit) lunak yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) untuk kebutuhan renovasi atau pembangunan rumah.
Kredit multi guna	Kredit (pinjaman) angsuran bulanan dengan sistem Fidusia yang diperuntukkan bagi pegawai atau karyawan suatu instansi yang telah memiliki penghasilan tetap.
KUCICA	Layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar negeri dengan biaya kompetitif yang bekerjasama dengan beberapa remiten berskala internasional.

Proses dan prosedur dalam menggunakan jasa pegadaian itu mudah, cepat, dan tidak memerlukan waktu sehari-hari, setelah nasabah mengikuti prosedurnya dengan mengambil blangko dan mengisi biodatanya, setelah barang yang akan digadaikan tersebut diserahkan kepada petugas nasabah hanya menunggu waktu 15 menit, maka proses peminjaman dengan sistem gadai itu pun selesai. Dalam sehari kurang lebih 80 nasabah bisa di layani oleh PT Pegadaian.

Meskipun proses dan prosedur dalam menggunakan jasa pegadaian itu mudah, cepat, dan tidak memerlukan waktu sehari-hari, namun nasabah masih merasa belum puas karena barang ditaksir rendah seperti barang elektronik, sehingga jika tidak dapat ditebus dalam waktu 4 bulan berarti nasabah akan rugi

sebab pinjaman yang diberikan sangat tidak sebanding nilai barang yang sebenarnya.

Meminjam uang di pegadaian memang mudah, tetapi bukan berarti gratis tanpa beban bunga. Pegadaian pun menerapkan sistem bunga dalam memberikan pinjaman kepada nasabahnya, namun bunga yang dibebankan tidak terlalu tinggi. Lamanya waktu atau jatuh tempo barang ditentukan oleh pihak pegadaian. Jika sampai batas waktu jatuh tempo barang harus ditebus tetapi kita belum memiliki uang yang cukup, kita bisa dan boleh membayar bunga nya saja dulu. Beban bunga itu bervariasi tergantung dari nilai pinjaman kita. Namun itu juga bisa membebankan bunga kepada nasabah yang bertambah setiap 15 hari. Ini sangat memberatkan karena kebanyakan nasabah mengambil pinjaman bukan untuk mendirikan usaha melainkan untuk sebuah kebutuhan mendesak, oleh sebab itulah timbulnya rasa ketidakpuasan dari nasabah yang sering ditandai dengan adanya komplain.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 5 Februari 2013 dengan bapak Sawaludin selaku pimpinan PT Pegadaian (Persero) cabang Bukittinggi yang menjelaskan bahwa:

“komplain dari nasabah itu biasanya banyak pada masalah lelang, nasabah banyak mengeluh dan kecewa kenapa sewaktu pelelangan mereka tidak ditelepon dan diberitahu bahwa barang jaminan mereka yang tidak bisa ditebus dalam waktu 4 bulan tersebut akan dilelang oleh pihak kantor, padahal kami selaku staff kantor sebelumnya sudah memberi tahu tanggal kapan lelang akan dilaksanakan sebagaimana itu telah tercantum di SBK (Surat Bukti Kredit) yang kami berikan kepada nasabah sewaktu transaksi awal, sebelum hari pelelangan pun dilaksanakan pihak dari kantor juga sudah menginformasikan lewat telepon dengan menelpon langsung nasabah, lewat radio, dan lewat pos. Namun itulah kendalanya nasabah yang tidak bisa dihubungi karena nomor handphone mereka yang tidak aktif serta pemberian alamat tempat tinggal yang kurang jelas”.

Kemudian, selanjutnya berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada tanggal 5 Februari 2013, di PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi penulis mengamati bahwa terdapatnya karyawan yang tidak bisa menghadapi nasabah yang manja dan tidak mau mengisi biodata padahal hal tersebut adalah prosedur dalam menggunakan jasa pegadaian, sehingga karyawan itu meminta bantuan pimpinan untuk menghadapi nasabah yang manja tersebut. Di sini terlihat kurang profesionalnya seorang karyawan dalam melayani serta memecahkan masalah nasabah secara professional.

Oleh karena itu sangat diperlukan adanya suatu peranan PT Pegadaian dalam membantu perekonomian masyarakat yaitu dengan sistem gadai dengan meningkatkan sebuah pelayanannya yang profesional. Hal ini tertuang dalam semboyan PT Pegadaian yaitu, "Mengatasi masalah tanpa masalah", mengoptimalkan taksiran, meningkatkan sumber dana dengan menerbitkan obligasi dan didukung oleh pelayanan yang memuaskan di setiap cabang. Hal ini dilakukan agar masyarakat yang membutuhkan dapat memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dalam suatu penelitian yang diberi judul sebagai berikut **"Pengaruh Profesionalisme Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Barang yang akan digadaikan ditaksir rendah, sehingga jika tidak dapat ditebus dalam waktu 4 bulan berarti nasabah akan rugi sebab pinjaman yang diberikan sangat tidak sebanding nilai barang yang sebenarnya.
2. Membebankan bunga kepada nasabah yang bertambah setiap 15 hari. Ini sangat memberatkan karena kebanyakan nasabah mengambil pinjaman bukan untuk mendirikan usaha melainkan untuk sebuah kebutuhan mendesak.
3. Seringnya komplain datang dari nasabah dalam masalah pelelangan yang telah dilaksanakan oleh pihak PT Pegadaian.
4. Masih terdapat adanya karyawan yang kurang profesional dalam melayani nasabah.

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan penelitian maka penulis memfokuskan permasalahan hanya pada pengaruh profesionalisme pelayanan publik terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah profesionalisme pelayanan publik

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi?

1. Apakah kompetensi teknis berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi?
2. Apakah kompetensi etis berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi?
3. Apakah kompetensi kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi?
4. Apakah kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan masalah di atas dapatlah penulis mengemukakan beberapa tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pelayanan publik terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi teknis terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi etis terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.

3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi kepemimpinan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.

F. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

Hipotesis Alternatif :

1. Ha : Kompetensi teknis berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.
2. Ha : Kompetensi etis berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.
3. Ha : Kompetensi kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.
4. Ha : Kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.

Hipotesis Nol :

1. H₀ : Kompetensi teknis tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.

2. H₀ : Kompetensi etis tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.
3. H₀ : Kompetensi kepemimpinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.
4. H₀ : Kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Cabang Bukittinggi.

G. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, dari hasil penelitian ini diharapkan mampu melatih peneliti dalam menerapkan teori-teori yang telah di dapat dan meningkatkan kemampuan berpikir dalam penulisan karya ilmiah.
2. Secara Praktis, Bagi PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi diharapkan menjadi masukan dan bahan pemikiran dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan publik.
3. Sebagai bahan masukan bagi pelengkap referensi maupun bahan pembandingan bagi pihak-pihak yang memerlukan bahan yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.
4. Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis

1. Konsep Profesionalisme

a. Pengertian profesionalisme

Profesi berasal dari bahasa latin “Proffesio” yang mempunyai dua pengertian yaitu janji/ ikrar dan pekerjaan. Dalam pengertian yang lebih luas menjadi kegiatan “apa saja” dan “siapa saja” untuk memperoleh nafkah yang dilakukan dengan suatu keahlian tertentu. Sedangkan dalam arti sempit profesi berarti kegiatan yang dijalankan berdasarkan keahlian tertentu dan sekaligus dituntut daripadanya pelaksanaan norma-norma sosial dengan baik.

Menurut Kusnandar (2007: 45) Profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Selanjutnya menurut Webster (dalam Kusnandar: 2007) Profesi juga diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif. Jadi, “profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut profesi tidak dapat dipegang oleh sembarang orang, tetapi memerlukan persiapan melalui pendidikan dan pelatihan secara khusus” (Kusnandar 2007: 45).

Berdasarkan pengertian diatas dapat dipahami bahwa profesi adalah suatu jabatan pekerjaan yang dimiliki seseorang dimana harus memerlukan sebuah keahlian, pendidikan, serta pelatihan dalam bidang pekerjaan tersebut.

Pengertian profesionalisme menurut Kusnandar (2007: 46) adalah “kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencarian seseorang”. Profesionalisme adalah sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seorang profesional. (<http://ms.wikipedia.org/wiki/Profesionalisme>)

Dalam pendapat Tjokrowinoto (1996: 191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Selanjutnya menurut pandangan Siagian (2000: 163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Selanjutnya pengertian profesionalisme adalah suatu paham yang mencitakan dilakukannya kegiatan-kegiatan kerja tertentu dalam masyarakat, yang berbekalkan keahlian yang tinggi dan berdasarkan rasa keterpanggilan serta ikrar untuk menerima panggilan tersebut untuk memberikan pertolongan kepada sesama (Wignjosoebroto, 1999).

Berdasarkan defenisi diatas dapat dipahami bahwa profesionalisme adalah suatu paham, kemampuan, serta keandalan yang dimiliki oleh seseorang sesuai dengan bidang profesinya dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang akan diselesaikan tepat waktu, bermutu tinggi, cepat, prosedur sederhana yang mengabdikan untuk kepentingan bersama.

Pengertian Profesionalisme menurut Suit dan Almasdi (1996: 103) sebagai berikut:

Suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkat masing-masing, hasil pekerjaan yang dilaksanakan itu bila ditinjau dari segala segi telah sesuai dengan porsi, objektif serta bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta dalam jangka waktu penyelesaian yang relatif singkat. Demikian sempurna hasil pekerjaan itu, disamping pelayanan dan perilaku yang diberikannya, menyebabkan sulit pihak lain untuk mencari celahnya.

Berdasarkan kutipan diatas (pendapat Suit dan Almasdi) dapat dipahami bahwa profesionalisme adalah segala keterampilan yang dimiliki seseorang yang mana hasil dari pekerjaan tersebut harus sesuai dengan porsi, objektif, dan bersifat terus menerus dalam jangka waktu yang lebih efektif.

b. Ciri-ciri profesionalisme

Adapun ciri-ciri profesionalisme yang dikemukakan Nurhayati Maharani (2010) diantaranya yaitu:

- 1) Mempunyai keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta memiliki keahlian dalam menggunakan peralatan tertentu yang bisa menunjang dalam membantu pekerjaan sesuai dengan bidang tersebut.
- 2) Mempunyai ilmu, pengalaman, serta kecerdasan dalam menganalisis serta menyelesaikan suatu masalah dan cepat tanggap dalam membaca situasi serta teliti dan cermat dalam pengambilan keputusan terbaik.
- 3) Mempunyai sikap dan orientasi ke depan yang tepat sehingga mampu untuk mengikuti perkembangan lingkungan sekitar.
- 4) Mempunyai sikap mandiri berdasarkan keyakinan dan kemampuan pribadi, terbuka dalam mendengarkan maupun menghargai pendapat orang

lain, namun tetap mencari dan memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

Selanjutnya Schein (dalam Handoko, 1997: 14) menguraikan karakteristik dari profesionalisme sebagai berikut: (1) para profesionalisme membuat keputusan atau dasar prinsip-prinsip umum, (2) para profesionalisme mendapatkan status mereka karena mencapai standar kerja tertentu, bukan karena pavoritisme atau karena suku bangsa atau agama dan kriteria politik atau sosial lainnya, (3) para profesionalisme harus ditentukan oleh suatu kode etik yang kuat dengan disiplin untuk mereka yang menjadi kliennya.

c. Watak kerja profesionalisme

Selanjutnya adapun tiga watak kerja profesionalisme yang dikemukakan oleh Nurhayati Maharani (2010) sebagai berikut:

- 1) Kerja seorang profesional itu beritikad untuk merealisasikan kebijakan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dan oleh karenanya tidak terlalu mementingkan atau mengharapkan imbalan upah materiil.
- 2) Kerja seorang profesional itu harus dilandasi oleh kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, eksklusif dan berat.
- 3) Kerja seorang profesional diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral, harus menundukkan diri pada sebuah mekanisme kontrol berupa kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama di dalam sebuah organisasi profesi.

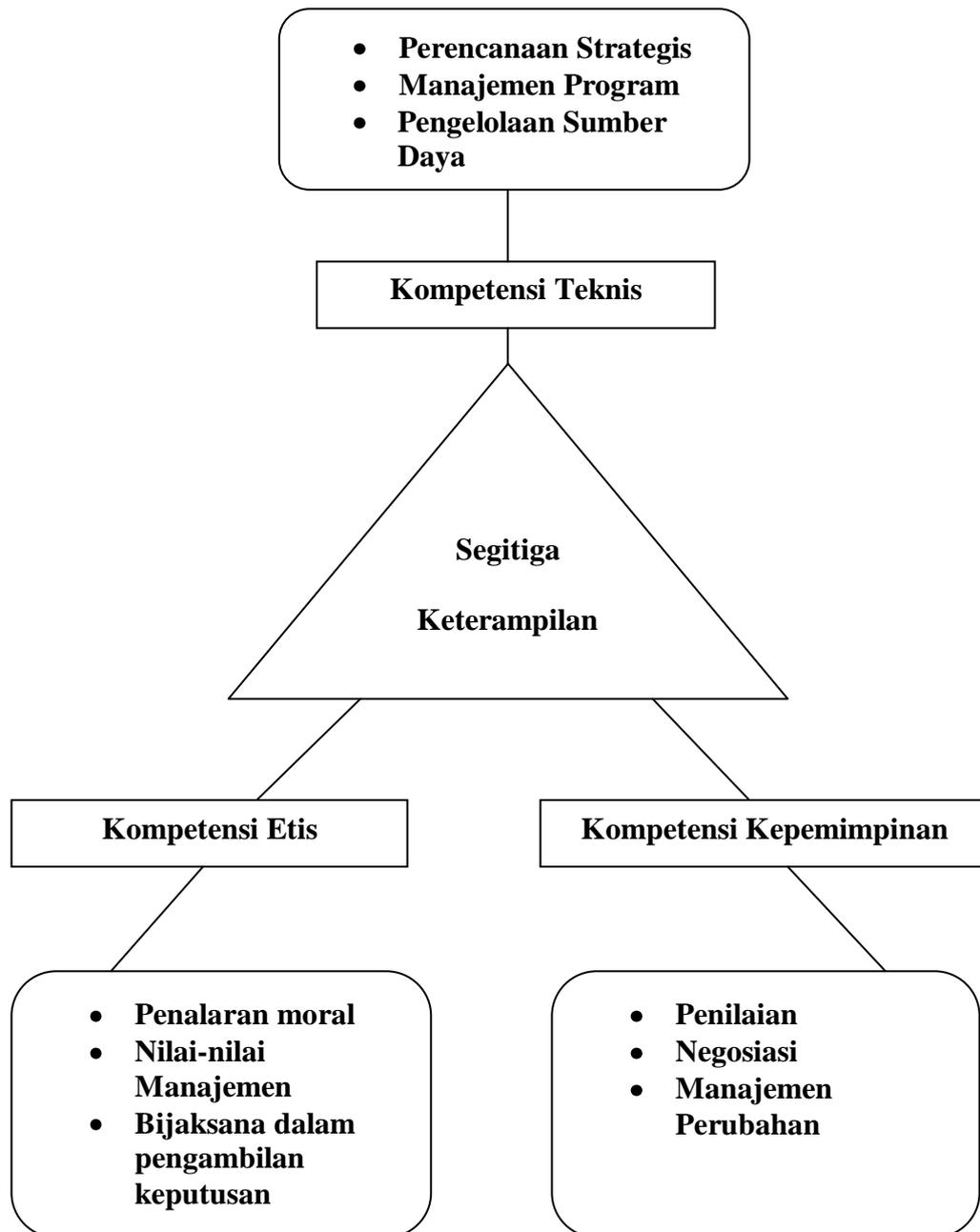
4) Ruang gerak seorang profesional ini akan diatur melalui etika profesi yang distandarkan dalam bentuk kode etik profesi. Pelanggaran terhadap kode etik profesi bisa dalam berbagai bentuk, meskipun dalam praktek yang umum dijumpai akan mencakup dua kasus utama, yaitu:

- a) Pelanggaran terhadap perbuatan yang tidak mencerminkan peduli terhadap nilai-nilai yang seharusnya dijunjung tinggi oleh profesi itu. Memperdagangkan jasa atau membedakan pelayanan jasa atas dasar keinginan untuk mendapatkan keuntungan uang yang berlebihan ataupun kekuasaan merupakan perbuatan yang sering dianggap melanggar kode etik profesi.
- b) Pelanggaran terhadap perbuatan pelayanan jasa profesi yang kurang mencerminkan kualitas keahlian yang sulit atau kurang dapat dipertanggung-jawabkan menurut standar maupun kriteria profesional.

d. Determinan profesionalisme pelayanan publik

Menurut James S. Bowman (2004: 21) terdapat tiga determinan dalam profesionalisme pelayanan publik, secara konseptual dapat dijelaskan dalam gambar dibawah ini:

Gambar 2.1
Segitiga Keterampilan Profesionalisme Pelayanan Publik



Sumber : James S. Bowman (2004: 21)

1) *Technical competencies* (Kompetensi teknis)

Kompetensi teknis merupakan suatu keterampilan teknis pelayanan publik yang meliputi perencanaan strategis, manajemen program, dan pengelolaan sumber daya.

Kompetensi teknis memiliki beberapa indikator, diantaranya yaitu:

a) Pekerjaan tugas secara tuntas

Setiap pegawai atau karyawan harus memiliki rasa tanggung jawab di dalam setiap pekerjaan/ tugas yang dimilikinya. Disini diperlukan keterampilan yang mana terdapat adanya pelatihan yang tepat, agar setiap pekerjaan atau tugas yang ada pada karyawan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

b) Manajemen proyek

Kompetensi dalam program dan manajemen proyek diperlukan dalam pelayanan publik, karena didalam kompetensi ini diperlukan sebuah kerjasama yang baik dari tim dan segala aspek yang ada di dalam sebuah organisasi tersebut. Manajemen keahlian ini diperlukan untuk mengelola program pegawai atau karyawan dapat mencapai tujuan mereka pada waktu yang tepat, ini termasuk dalam kemampuan dalam organisasi, penjadwalan perencanaan, definisi kerja, penganggaran, manajemen resiko, dan tinjauan teknis.

c) Pengelolaan sumber daya

(1) Teknologi informasi

Setiap pegawai atau karyawan dituntut untuk mampu mengoperasikan serta menguasai teknologi informasi keterampilan teknis dalam pekerjaannya. Ini berguna untuk mengubah cara kerja yang dilakukan dan membuat pekerjaan tersebut lebih efektif dan efisien.

(2) Peningkatan produktivitas

Produktivitas didefinisikan sebagai penggunaan yang efektif dan efisien sumber daya. Efektivitas biasanya penting di sektor publik, dan organisasi swasta sering menekankan efektivitas dan efisiensi dalam ukuran yang sama.

2) *Ethical competencies* (kompetensi etis)

Kompetensi etis merupakan suatu keterampilan dalam pelayanan publik yang meliputi penalaran moral, nilai-nilai manajemen dan bijaksana dalam pengambilan keputusan.

Kompetensi etis memiliki beberapa indikator, diantaranya yaitu:

a) Penalaran moral

Teori etika dapat memberikan panduan agar karyawan dalam bertindak bisa terkontrol dengan baik agar kemampuan dalam penalaran moral itu menjadi penting dalam menyelesaikan permasalahan yang terlihat dan ditemukan didalam lingkungan kerja demi untuk membantu mengembalikan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik.

b) Nilai-nilai manajemen

Disini hal yang paling penting diterapkan adalah nilai-nilai manajemen dimana orang-orang yang ada dalam pelayanan publik yang profesional perlu melakukan hal yang benar yang sebelumnya telah memiliki perencanaan dan manajemen proyek yang akan dilakukan.

c) Bijaksana dalam pengambilan keputusan

Hal yang paling penting yang dapat dilakukan semua aparatur pelayanan publik tersebut adalah untuk melaksanakan kebijaksanaan bijak dengan membuat keputusan yang bijaksana. Dengan kata lain, orang-orang yang ada dalam pelayanan publik perlu melakukan hal yang benar.

3) *Leadership competencies* (kompetensi kepemimpinan)

Kompetensi kepemimpinan berarti bahwa seorang pemimpin tersebut memerlukan keterampilan dalam penilaian, negosiasi, dan manajemen perubahan.

Kompetensi kepemimpinan memiliki beberapa indikator, diantaranya yaitu:

a) Penilaian

Pemimpin tidak perlu menjadi ahli teknis dalam penganggaran, IT, sumber daya manusia, dan perencanaan, tetapi penting untuk memahami dasar-dasar bidang ini dan bagaimana keputusan dibuat dan bagaimana layanan disediakan, pemimpin muncul karena memiliki keterampilan dalam penilaian dan kecerdasan manajerial untuk mendiagnosa masalah dan membuat sesuatu terjadi dalam sistem dengan mana karyawannya bekerja.

b) **Negosiasi**

Pemimpin yang mahir dalam berurusan dengan sistem, harus memiliki kompetensi sumber daya manusia (misalnya, komunikasi terbuka, hubungan interpersonal yang solid, dan partisipasi meningkatkan keterampilan). Kepemimpinan itu memfasilitasi, mediasi, dan negosiasi.

c) **Manajemen perubahan**

Pemimpin perlu memberikan kejelasan arah dan tujuan organisasi, menumbuhkan visi bersama, dan memberikan semangat serta inspirasi terhadap karyawannya.

2. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian pelayanan publik

Menurut (Moenir, 2002: 16) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang berlangsung. Selanjutnya menurut Groonroos dalam (Ratminto dan Atik 2006: 2) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Kotler dalam Sampera Lukman (poltak sinambela: 4), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam kamus Bahasa Indonesia (2001: 781) pelayanan adalah sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang, mengiakan, menerima dan menggunakan. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Harbani (2007), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan baik barang maupun jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara si penerima layanan dengan si pemberi layanan dalam menyediakan kepuasan pelanggan (masyarakat).

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Moenir (dalam Hanssel 2005) bahwa suatu pelayanan akan dapat memuaskan orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memiliki empat kriteria pokok yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang sebenarnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu menyampaikan yang tepat
- d. Keramah- tamahan

Adapun pengertian pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Saefullah yakni pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Hal serupa juga dijelaskan oleh Sinambela (2005 :5) bahwa pelayanan publik adalah 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.

Berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan demi tercapainya kepuasan penerima pelayanan (masyarakat).

b. Azaz-azaz pelayanan publik

Azaz-azaz pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azaz-azaz pelayanan sebagai berikut: (1) transparansi, berarti bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) akuntabilitas, maksudnya pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangn, (3) kondisional, pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas, (4) partisipatif artinya pelayanan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,

kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) kesamaan hak, pelayanan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban maksudnya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

c. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Prinsip-prinsip pelayanan dalam keputusan MENPAN No 63 tahun 2003 tentang prinsip-prinsip pelayanan disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki beberapa prinsip sebagai berikut: (1) Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. (2) Kejelasan, yang mencakup rincian biaya/tarif pelayanan publik dan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan publik. Prosedur tata cara umum, baik tertulis maupun administratif. (3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (4) Akurasi, yaitu pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan syah. (5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. (6) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. (7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya

yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika). (8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informatika. (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah tamah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. (10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain (Ratminto 2006: 22).

d. Standar pelayanan publik

Menurut Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1) **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) **Biaya Pelayanan**

Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian dan keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Konsep Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian kepuasan

Menurut Dasman Lanin dan Adil Mubarak, (2010:118) Kepuasan (*satisfaction*) adalah:

Istilah yang berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti memadai, ditambah *fasio* yang berarti membuat. Jadi kepuasan dapat berarti sesuatu memadai atau usaha memenuhi sesuatu menjadi memadai. Atau juga didefinisikan sebagai perasaan yang baik yang dimiliki seseorang ketika mendapatkan sesuatu atau apa yang diinginkan terjadi maka terjadilah seperti itu.

Lukman (dalam Harbani 2007: 144) mengatakan bahwa kepuasan berarti tingkat persamaan seseorang telah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan dengan itu pandangan Gibson (dalam Harbani, 2007) menjelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan

seseorang (pelanggan) artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya.

Berdasarkan defenisi diatas dapat dipahami bahwa kepuasan adalah tingkat rasa puas seorang pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ia terima dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima dan dirasakannya.

b. Pengertian Kepuasan Pelanggan

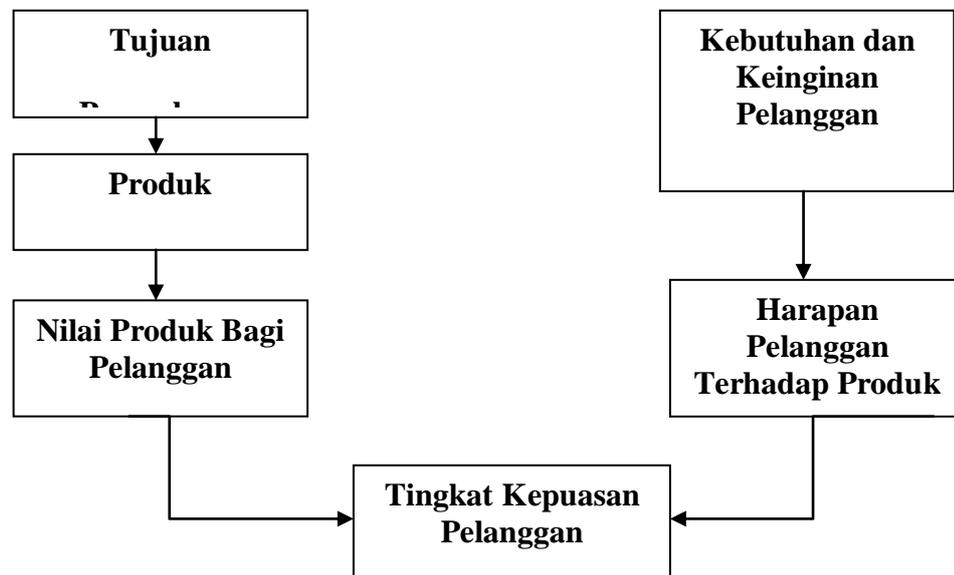
Menurut Tse dan Wilton (dalam Fandy, 2004: 146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel, et al (1990) mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Selanjutnya kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Freddy, 2002).

Selanjutnya menurut Kotler (dalam Fandy 2000:146) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Berdasarkan definisi diatas dapat dipahami bahwa pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan serta ketidakpuasan terhadap suatu produk dan jasa yaitu dengan membandingkan kinerja yang pelanggan rasakan dengan suatu tingkat harapan pelanggan yang telah dipersepsikan terlebih dahulu. Secara konseptual, kepuasan dapat digambarkan pada gambar berikut ini:

Gambar 2.2

Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Fandy (2000: 147)

Dari gambar diatas dapat dijelaskan, bahwa tingkat kepuasan pelanggan ditentukan dari harapan pelanggan dan hasil yang dirasakan. Harapan pelanggan dalam hal ini adalah suatu perkiraan tentang sesuatu yang akan diterimanya saat membeli produk atau jasa, sedangkan kinerja yang dirasakan dalam hal ini adalah nilai produk bagi pelanggan atau pandangan terhadap produk atau jasa yang pelanggan terima setelah menggunakan produk atau jasa tersebut.

c. Cara pengukuran kepuasan pelanggan

Menurut Kotler (dalam Fandy 2004: 148) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan:

1) *Complain and sugestion system* (sistem keluhan dan saran)

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Dengan penyediaan kotak keluhan dan saran seperti halnya kartu komentar berguna untuk memberikan informasi yang berupa ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

2) *Customers satisfaction surveys* (survei kepuasan pelanggan)

Dalam hal ini perusahaan melakukan metode survei untuk mendeteksi komentar, survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

a. *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

b. *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c. *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. Importance-performance analysis

Cara ini diungkapkan oleh Martilla dan James dalam artikel mereka yang dimuat di *Journal of Marketing* bulan Januari 1977 yang berjudul "*Importance-performance analysis*". Dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

3) *Ghost shopping* (pembeli bayangan)

Perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli jasa perusahaan lain atau keperusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya.

4) *Lost customers analysis* (analisa pelanggan yang lari)

Pelanggan yang hilang dicoba untuk dihubungi. mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah perusahaan lain. Adakah masalah yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Tujuannya adalah memperbaiki kualitas jasa tersebut.

Oliver (dalam Lina Anatan 2008:70) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan suatu reaksi kognitif atau efektif yang muncul atas suatu jasa pelayanan. Pelanggan mengeluh karena tidak puas terhadap suatu bentuk pelayanan, menurut Fandy (2004:154) pelanggan yang merasa tidak puas terhadap suatu organisasi biasanya melakukan tindakan-tindakan sebagai berikut:

a) Tidak melakukan apa-apa

Pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan pelayanan organisasi yang bersangkutan.

b) Melakukan komplain

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:

(1) Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan

Hal ini menyangkut derajat pentingnya jasa yang dikonsumsi dan harganya bagi konsumen, waktu yang dibutuhkan untuk mengkonsumsi jasa, serta *social visibility*. Apabila derajat kepentingan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan (dalam mengkonsumsi jasa) relatif tinggi, maka kuat kecenderungannya bahwa pelanggan akan melakukan komplain.

(2) Tingkat ketidakpuasan pelanggan

Semakin tidak puas seorang pelanggan, maka semakin besar kemungkinannya ia melakukan komplain.

(3) Manfaat yang diperoleh

Apabila manfaat yang diperoleh dari penyampaian komplain besar, maka semakin besar pula kemungkinan pelanggan akan melakukan komplain.

(4) Pengetahuan dan pengalaman

Hal ini meliputi jumlah pembelian (pemakaian jasa) sebelumnya, pemahaman akan jasa. Persepsi terhadap kemampuan sebagai konsumen, dan pengalaman komplain sebelumnya.

(5) Sikap pelanggan terhadap keluhan

Pelanggan yang bersikap positif terhadap penyampain keluhan biasanya sering menyampaikan keluhannya karena yakin akan manfaat positif yang akan diterimanya.

(6) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi

Faktor ini mencakup waktu yang dibutuhkan, gangguan terhadap aktivitas rutin yang dijalankan, dan biaya yang dibutuhkan untuk melakukan komplain.

(7) Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Bila pelanggan merasa bahwa peluang keberhasilannya dalam melakukan komplain sangat kecil, maka ia cenderung tidak akan melakukannya. Hal sebaliknya terjadi apabila dirasakan peluangnya besar.

Sedangkan komplain yang disampaikan oleh pelanggan terhadap ketidakpuasan pelayanan dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu:

(a) *Voice response*

Kategori ini meliputi usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan.

(b) *Private response*

Tindakan yang dilakukan antara lain memperingatkan kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa atau perusahaan yang bersangkutan.

(c) *Third party response*

Tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa surat, atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum, dan sebagainya.

d. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Sutedjo (Wibowo, 2009: 43) ada beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan karena pada dasarnya apabila keinginan pelanggan terpenuhi maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun indikator dari kepuasan pelanggan yang berfokus pada keinginan pelanggan adalah sebagai berikut :

- 1) Keadilan dalam mendapatkan pelayanan
- 2) Kesigapan petugas dalam pemberian layanan
- 3) Penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan terhadap instansi
- 4) Kesesuaian antara hasil atau kinerja yang diterima dengan harapan pelanggan.

Dari uraian konsep tentang kepuasan pelanggan diatas, dapat dikatakan kepuasan pelanggan seperti ini: Kepuasan pelanggan itu tingkat rasa puas seorang pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ia terima dengan membandingkan

antara harapan dengan kenyataan yang diterima dan dirasakannya. Seorang pelanggan itu merasa puas atau tidak puas terhadap suatu pelayanan atau produk yang ia rasakan dan dapatkan setelah ia menggunakan jasa pelayanan atau jasa dari produk tersebut, pelanggan tersebut membandingkan antara harapan dan persepsinya terlebih dahulu dengan kenyataan serta hasil dari setelah mendapatkan pelayanan atau produk yang ia terima, maka dari hal itu lah seorang pelanggan bisa mengambil kesimpulan apakah ia puas atau tidak terhadap pelayanan atau produk yang ia terima.

Ciri-ciri pelanggan yang merasa puas: (1) akan merasa senang setelah menggunakan jasa pelayanan dan produk tersebut; (2) tidak akan melakukan komplain.

Adapun ciri-ciri dari seorang pelanggan yang merasa tidak puas: (1) tidak melakukan apa-apa, disini pelanggan tersebut tidak melakukan komplain karena mereka hanya mengambil jalan praktis yaitu tidak akan menggunakan pelayanan dan produk tersebut. (2) melakukan komplain, disini pelanggan yang merasa tidak puas tersebut akan melakukan komplain yang didasarkan atas faktor-faktor apa yang menjadi alasan mereka untuk melakukan komplain seperti derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, tingkat ketidakpuasan pelanggan, manfaat yang diperoleh, pengetahuan dan pengalaman, sikap pelanggan terhadap keluhan, tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, dan peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

4. Pengaruh Profesionalisme Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan

Menurut James, S, Bowman (2004:33) mengatakan bahwa:

“the consummate professional in today public service requires technical, ethical, and leadership skills. Technical competence helps to ensure that things are done correctly, while ethical competence leads public servants to good things. leadership is needed to harness the energies of disparate service providers and orchestrate their efforts to advance the general interest”.

Dapat diartikan profesional yang sempurna dalam pelayanan publik saat ini memerlukan kemampuan teknis, etis, dan kepemimpinan. Kompetensi teknis diperlukan agar segala sesuatu yang akan dikerjakan dilakukan dengan tepat dan benar, sementara kompetensi etis dari para penyedia pelayanan publik diarahkan untuk melakukan hal-hal baik. kompetensi kepemimpinan diperlukan untuk memanfaatkan energi dari penyedia layanan yang berbeda dan mengatur upaya mereka untuk memajukan kepentingan umum.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh James. S. Bowman dapat dipahami bahwa profesionalisme pelayanan publik sangat diperlukan adanya agar terciptanya sebuah pelayanan yang profesional yang bisa memberikan kepuasan terhadap si penerima pelayanan (konsumen atau masyarakat), yang mana ada tiga kompetensi didalamnya yaitu kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan.

Profesionalisme pelayanan publik berperan dalam meningkatkan kepuasan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rahminto dan Atik Winarsih (2006:125) menyatakan bahwa profesionalisme atau kompetensi atau kemampuan pegawai harus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan

terbaik, dalam hal ini pelayanan yang adil, tidak diskriminatif, tidak membedakan masyarakat yang dilayani.

Selanjutnya Menurut Thomson dan Mori (dalam Dasman 2008:64) telah menemukan bahwa staf yang berkompeten dan staf yang berperilaku adil sebagai atribut profesional yang memberikan dukungan yang positif pada kepuasan warga secara signifikan. Sedangkan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, profesionalisme adalah kemampuan seseorang terhadap sesuatu artinya tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangatlah dipentingkan sekali. Jadi apabila profesionalisme pelayanan publik tidak diperhatikan, maka rendahnya kualitas pelayanan yang ada dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat.

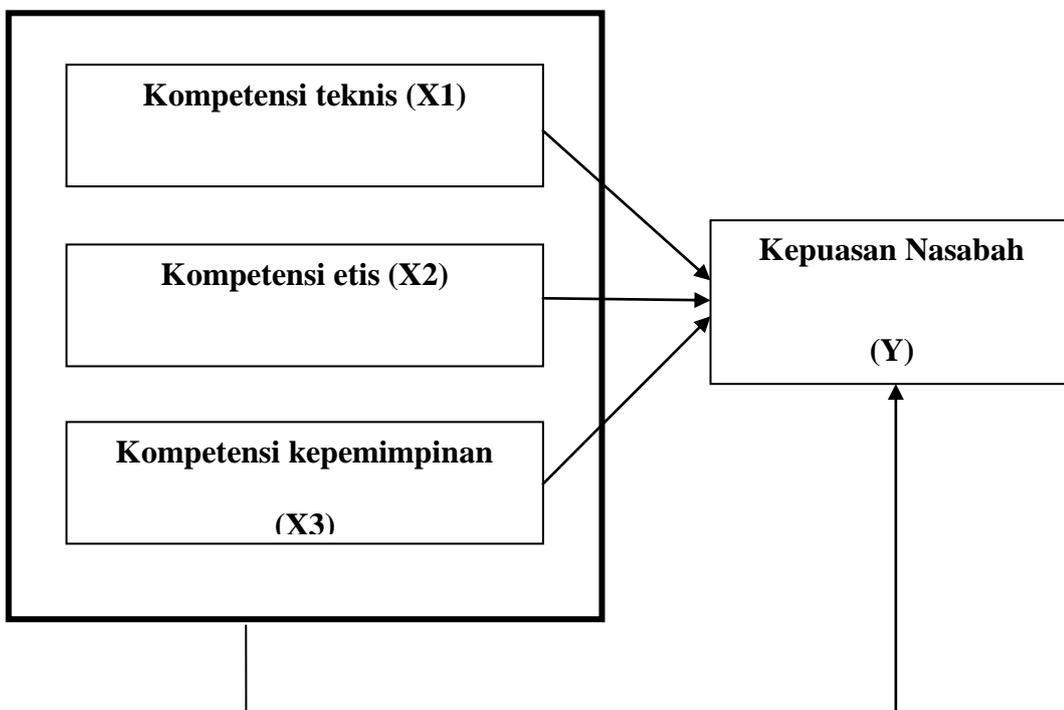
Dengan adanya kompetensi teknis, kompetensi etis, serta kompetensi kepemimpinan yang akan ditingkatkan agar terciptanya kepuasan, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Zeithmil, dkk dalam Harbani (2007:135) menyatakan bahwa keramahan, kesopanan, adil, dan memiliki hubungan yang baik, dan pegawai yang profesionalisme merupakan tolak ukur kepuasan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa profesionalisme pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini berarti apabila profesionalisme pelayanan publik lebih ditingkatkan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pelayan.

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dimaksud sebagai konsep untuk menjelaskan, mengungkap dan menunjukkan keterkaitan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan batasan dan rumusan masalah. Tujuannya adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengadakan penelitian, sebab kerangka konseptual disusun berdasarkan kepada kerangka teoritis.

Gambar 2.3
Kerangka Konseptual



Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, maka disini penulis berasumsi bahwa:

1. Variabel kompetensi teknis (*technical competencies*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.

2. Variabel kompetensi etis (*ethical competencies*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.
3. Variabel kompetensi kepemimpinan (*leadership competencies*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.
4. Variabel kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kompetensi teknis berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) cabang Bukittinggi baik menurut pandangan karyawan maupun pandangan nasabah. Dimana dilihat dari pandangan karyawan didapat pengaruh kompetensi teknis terhadap kepuasan nasabah sebesar 27,8% dengan nilai beta sebesar 55,0%. Sedangkan dilihat dari pandangan nasabah didapat pengaruh kompetensi teknis terhadap kepuasan nasabah sebesar 15,0% dengan nilai beta sebesar 39,1%.
2. Kompetensi etis berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) cabang Bukittinggi baik menurut pandangan karyawan maupun pandangan nasabah. Dimana dilihat dari pandangan karyawan didapat pengaruh kompetensi etis terhadap kepuasan nasabah sebesar 41,5% dengan nilai beta sebesar 66,0%. Sedangkan dilihat dari pandangan nasabah didapat pengaruh kompetensi etis terhadap kepuasan nasabah sebesar 13,1% dengan nilai beta sebesar 36,5%.
3. Kompetensi kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) cabang Bukittinggi baik menurut pandangan karyawan maupun pandangan nasabah. Dimana

dilihat dari pandangan karyawan didapat pengaruh kompetensi kepemimpinan terhadap kepuasan nasabah sebesar 28,7% dengan nilai beta sebesar 55,7%. Sedangkan dilihat dari pandangan nasabah didapat pengaruh kompetensi kepemimpinan terhadap kepuasan nasabah sebesar 13,6% dengan nilai beta sebesar 37,2%.

4. Kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) cabang Bukittinggi baik menurut pandangan karyawan maupun pandangan nasabah. Dimana dilihat dari pandangan karyawan didapat pengaruh kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah sebesar 42,2% dengan nilai beta sebesar 69,3%. Sedangkan dilihat dari pandangan nasabah didapat pengaruh kompetensi teknis, kompetensi etis, dan kompetensi kepemimpinan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah sebesar 24,1% dengan nilai beta sebesar 49,7%.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di PT Pegadaian (Persero) cabang Bukittinggi, ada beberapa masukan yang bisa dijadikan evaluasi antara lain:

1. Profesionalisme pelayanan publik yang sudah ada pada PT Pegadaian (Persero) cabang Bukittinggi perlu ditingkatkan lagi karena profesionalisme pelayanan publik merupakan variabel yang dapat menentukan kepuasan nasabah.

2. Berkenaan dengan kepuasan nasabah, hendaknya pimpinan dan beserta karyawan mempertimbangkan apa yang dibutuhkan oleh nasabah terkait dengan untuk memenuhi profesionalisme pelayanan publik demi terciptanya kepuasan nasabah. Upaya yang bisa dilakukan diantaranya dengan memenuhi standar pelayanan yang lebih baik lagi, lebih mengetahui dan menilai situasi serta tuntutan masyarakat, dan lebih meningkatkan kompetensi teknis, kompetensi etis, serta kompetensi kepemimpinan karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi.
3. Dengan diketahui bahwa adanya pengaruh yang signifikan profesionalisme pelayanan publik terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi, hendaknya semua karyawan yang ada pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bukittinggi baik itu pimpinan maupun staf perlu meningkatkan kompetensi yang ada dalam profesionalisme pelayanan publik agar tercapainya kepuasan nasabah yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Bowman, James, S. 2004. *The Professional Edge: Competencies in Public Service*. Armonk New York: M. E. Sharpe
- Fandy Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset: Yogyakarta
- Handoko. 1997. *Manajemen*. Jogyakarta: BPFE
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Kusnandar. 2007. *Guru Profesional*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Lina Anatan, 2008. *Service Excellence*. Bandung: Alfabeta
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia: Bogor
- Moenir, A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Akasara
- Nur Indrianto dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Peneltian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- R.H. Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung : Alfabeta
- Suharmisi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suit dan Almasdi. 1996. *Aspek sikap mental dalam manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Acuan dari jurnal

Dasman Lanin dan Adil Mubarak. 2010. *“Kepuasan Diskonfirmasi Warga pada Sektor Publik: Kasus Pelayanan Kebutuhan Dasar Pemerintahan Kota Padangpanjang”*. Jurnal Ilmiah Politik Kenegaraan. Vol. IX, Oktober 2010: 1412-1522.

Acuan dari Skripsi

Rahmi Yus Elvira. 2012. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Studi : Pada Masyarakat Kelurahan Ulak Karang Selatan. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Negeri Padang (tidak dipublikasikan)

Acuan dari Internet

Nurhayati Maharani. 4 Januari 2010. “Ciri-Ciri Profesionalisme”, <http://ranisakura.wordpress.com/2010/06/03/pengertian-profesionalisme/> diakses tanggal 23 Februari 2013

Musafir Ilmu. 4 September 2012. ”Pengertian Profesi, Profesionalisme, dan Profesionalitas”,<http://bismillah-go.blogspot.com/2012/09/pengertian-profesi-profesionalisme-adan.html> diakses tanggal 23 Februari 2013

Indarboy. “Konsep Profesionalisme”,http://insanadministrasi.blogspot.com/konsep-profesionalisme_11.html diakses tanggal 23 Februari 2013

<http://ms.wikipedia.org/wiki/Profesionalisme> diakses tanggal 23 Februari 2013

www.pegadaian.co.id

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Keputusan Menpan No.63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*