

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG DINILAI
DARI PERSPEKTIF PROFESIONALISME KERJA, STRUKTUR
ORGANISASI DAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT
SUKASADA**

**OLEH :
LUH KARTIKA NINGSIH**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sukasada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner dengan alat ukur berupa *Agree-Disagree* skala 1 – 10, dimana yang dipilih sebagai responden adalah pegawai Kantor Camat Sukasada sebanyak 64 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model persamaan structural (*Structural Equation Modeling-SEM*) berbasis *Variance* atau *component based SEM*, yang terkenal disebut *Partial Least Square* (PLS) version 3.0. Nilai t-tabel untuk tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dan degree of freedom (df) = 60 adalah 1,671. Hasil penelitian menunjukkan semua hubungan signifikan yaitu pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai mempunyai nilai 2,296 dengan ketentuan t-statistik > t-tabel (2,296 > 1,671). Hasil sama juga ditunjukkan pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik yang mempunyai nilai 2,008 dengan ketentuan t-statistik > t-tabel (2,008 > 1,671). Selanjutnya pengaruh struktur organisasi terhadap kinerja pegawai mempunyai nilai 2,714 dengan ketentuan t-statistik > t-tabel (2,714 > 1,671). Kemudian pengaruh struktur organisasi terhadap kualitas pelayanan publik mempunyai nilai 5,959 dengan ketentuan t-statistik > t-tabel (5,959 > 1,671). Begitu juga dengan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik mempunyai nilai 3,944 dengan ketentuan t-statistik > t-tabel (3,944 > 1,671). Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa semua faktor memberikan nilai signifikan terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Camat Sukasada.

Keywords : Profesionalisme kerja, Struktur organisasi, Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

A. PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi dewasa ini, persaingan antar perusahaan atau organisasi semakin tinggi dan salah satu kunci sukses untuk memenangkan persaingan adalah kebutuhan akan sumber daya manusia. Dengan adanya sumber daya manusia maka dapat memberikan hasil yang berkualitas dan itu merupakan harapan organisasi atau instansi pemerintah. Bagi organisasi atau instansi pemerintah yang memiliki hal tersebut maka akan dapat mencapai pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dalam memenuhi tuntutan pelayanan publik tersebut, sebuah organisasi atau instansi pemerintah memiliki misi yakni meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih berkualitas dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan publik merupakan melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Mempunyai pelayanan yang baik adalah keinginan setiap organisasi, jika memiliki pelayanan yang baik maka organisasi akan dengan

mudah mencapai tujuannya sebagai pelayan masyarakat. Menurut Kasmir (2006) jika organisasi selalu ingin dianggap yang terbaik di mata masyarakat sebagai penerima layanan, organisasi harus memberikan pelayanan yang terbaik. Secara mendasar keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah menjadi sebuah rumor sehari-hari di dalam masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik adalah kurangnya profesionalisme seorang pegawai. Oleh karena itu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, adalah profesionalisme kerja. Untuk melaksanakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat diperlukan seorang pegawai yang profesional agar mampu meningkatkan mutu, pengetahuan, keterampilan serta kehadiran karena didorong banyaknya tanggung jawab tugas serta pengabdian kepada masyarakat sesuai kemampuan yang dimiliki pegawai. Harits (2006) menyatakan Profesionalisme birokrasi yang andal dimaksud aparaturnya atau pegawai yang bekerja pada setiap unit pelayanan pemerintah dalam berbagai level, memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan publik dan

lingkungannya sebagai bagian dari kewajiban kebijakannya. Dengan tingginya profesionalisme kerja yang dimiliki oleh pegawai maka pelayanan kepada publik akan berjalan secara maksimal. Selain memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, profesionalisme kerja juga sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Semana dalam Sedarmayanti (2004) menjelaskan bahwa profesionalisme adalah seorang pekerja yang terampil atau cakap dalam bekerja dan dituntut untuk menguasai visi yang mendasari keterampilannya serta memiliki sikap dalam melaksanakan dan mengembangkan mutu karyanya sehingga tercipta sebuah kinerja yang positif.

Faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai adalah struktur organisasi. Menurut Benhard dalam Malayu S.P Hasibuan (2010) menyatakan bahwa struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan kerja, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Dengan adanya sebuah struktur

organisasi yang tidak kaku akan dapat menghindari atau mengurangi kesimpangsiuran dalam pelaksanaan tugas sehingga akan tercipta kinerja pegawai yang baik dan berhimpas kepada pelayanan ke masyarakat menjadi lebih efektif dan berkualitas tinggi. Tipestruktur organisasi yang fleksibel dalam menghadapi perubahan yang terjadi, lebih sesuai untuk mendorong kinerja terutama ditekankan pada pengendalian yang kuat (West, 2000). Hal lainnya yang juga ikut mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kinerja pegawai. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh hasil kinerja pegawainya. Menurut Torang (2013), kinerja (*performance*) adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Semakin banyak pegawai yang memiliki kinerja tinggi, maka produktivitas suatu organisasi secara keseluruhan akan meningkat sehingga proses pelayanan ke masyarakat yang berkualitas dapat diwujudkan. Demikian halnya pada Pemerintah

Kecamatan Sukasada merupakan tingkat pemerintahan yang memainkan peranan penting jika dibandingkan dengan kecamatan-kecamatan lain yang ada didaerah kabupaten Buleleng. Kantor Camat Sukasada beralamat di Jalan Jelantik Gingsir No. 81, Sukasada. Dalam hal ini, sebagai perangkat pelaksana teknik kewilayahan Sukasada, tuntutan untuk selalu produktif menjalankan tugas dalam rangka menciptakan pemerintah yang baik selalu dikedepankan oleh pemerintah

daerah Kabupaten Buleleng. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kantor Camat Sukasada terus melakukan perbaikan pada profesionalisme kerja pegawai, perbaikan pada posisi jabatan serta tugas dan wewenang pegawai, dan juga meningkatkan kinerja para pegawainya. Untuk itu penulis membuktikannya dengan data yang diperoleh dari Kantor Camat Sukasada yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Kehadiran Pegawai Kantor Camat Sukasada
Tahun 2017

NO	BULAN	JUMLAH PEGAWAI	ABSENSI		TINGKAT KEHADIRAN (%)
			HADIR	TIDAK HADIR	
1	Januari	62	60	2	96.77
2	Febuari	62	60	2	96.77
3	Maret	62	59	3	95.16
4	April	63	60	3	95.24
5	Mei	63	59	4	93.65
6	Juni	63	63	0	100.00
7	Juli	63	61	2	96.83
8	Agustus	63	28	35	44.44
9	September	63	45	18	71.43
10	Oktober	64	59	5	92.19
11	Nopember	64	63	1	98.44
12	Desember	64	62	2	96.88
	JUMLAH				1077.80
	RATA-RATA				89.82

Sumber : Kantor Camat

Tabel 01 menyajikan pegawai kantor Camat sukasada data mengenai tingkat absensi pada tahun 2017. Dari data

tersebut dapat di ketahui bahwa tingkat absensi pegawai menunjukkan angka bervariasi setiap bulannya. Persentase terendah sebesar 44,44%, dan tertinggi sebesar 100%. Rata – rata nilai absensi tahun 2017 sebesar 89,82%. Nilai rata-rata tersebut absensi pegawai PNS masih tergolong baik. Akan tetapi perkembangan tiap bulannya belum menunjukkan kestabilan atau masih fluktuatif. Dalam artian, masih terdapat perbedaan

yang cukup menonjol antara tingkat absensi pada bulan Agustus tahun 2017 sebesar 44,44% dengan tingkat absensi pada bulan Juni tahun 2017 sebesar 100%. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme kerja jika dilihat dari kehadiran pegawai masih kurang sesuai dengan yang diharapkan. Dan hal ini akan berdampak kepada kinerja pegawai sehingga kualitas pelayanan publik belum mengalami peningkatan.

Tabel 1.2
Realisasi Anggaran Kecamatan Sukasada Tahun 2012 – 2016

NO	TAHUN	ANGGARAN	REALISASI	SISA	PERSENTASE
1	2012	977,000,000	641,266,253	335,733,747	65.64
2	2013	1,437,643,210	801,942,386	635,700,824	55.78
3	2014	1,740,700,000	1,310,623,553	430,076,447	75.29
4	2015	2,405,518,000	1,650,672,252	754,845,748	68.62
5	2016	2,428,593,000	2,120,642,954	307,950,046	87.32

Sumber : Kantor Camat

Pada Tabel 1.2 menyajikan mengenai realisasi anggaran Kecamatan sukasada dari tahun 2012 – 2016. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa target pencapaian realisasi sebesar 100% dari jumlah anggaran, namun persentase tiap tahunnya masih

belum mencapai target yang ditentukan. Dimana perkembangan tiap tahunnya belum menunjukkan kestabilan peningkatan. Persentase terendah adalah sebesar 55,78 % pada tahun 2013, sedangkan persentase tertinggi yaitu sebesar 87,32 % pada tahun 2016.

Perkembangan yang tidak stabil ini menunjukkan bahwa, struktur organisasi yang ada dalam organisasi belum fleksibel atau masih kaku dalam menghadapi perubahan lingkungan kerja atau koordinasi antara atasan dan

bawahan masih berjalan kaku. Tentu saja hal ini juga akan berpengaruh kepada kinerja pegawai dan juga kualitas pelayanan publik menjadi kurang maksimal.

Tabel 1.3

Data kinerja Kegiatan Pegawai Kantor Camat Sukasada Tahun 2012 – 2016

NO	PROGRAM	HASIL KINERJA KEGIATAN (%)				
		2012	2013	2014	2015	2016
1	Program pelayanan administrasi Perkantoran	76.70	96.45	87.53	57.84	96.09
2	Program Peningkatan Sarana & Prasarana Aparatur	44.24	99.49	99.98	57.35	97.74
3	Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	100.00	95.59	100.00	98.67	100.00
4	Program Perencanaan Anggaran SKPD	94.44	100.00	0	0	99.67
5	Program Informasi Pembangunan Daerah	87.70	100.00	99.81	0	100.00
6	Program Koordinasi Penyelenggaraan Peningkatan Pelayanan Umum	91.03	96.09	99.99	57.27	100.00
7	Program Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintah Desa/Kelurahan	85.38	96.59	99.98	56.71	99.99
8	Program Koordinasi Penyelenggara Peningkatan Pembangunan Desa/Kel.	70.89	100.00	96.64	42.69	100.00
9	Program Koordinasi Penyelenggara Peningkatan Linmas Trantib	86.31	99.98	100.00	22.62	99.66
10	Program Koordinasi Penyelenggaraan Peningkatan Kesehatan Sosial	95.00	99.97	100.00	64.58	99.98
	TOTAL KINERJA (%)	83.18	98.42	88.39	45.77	99.31

Sumber : Kantor Camat Sukasada

Dari Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa pencapaian kinerja pegawai kantor Camat sukasada masih belum sesuai

harapan. Dimana perkembangan setiap tahun masih fluktuatif. Berdasarkan kenyataan dari berbagai permasalahan tersebut,

maka penulis mengajukan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Yang Dinilai Dari Perspektif Profesionalisme pegawai paling tinggi sebesar 99,31 % pada tahun 2016. Hal ini menandakan bahwa kinerja pegawai kantor Camat Sukasada belum menunjukkan peningkatan secara signifikan setiap tahunnya jika dilihat dari hasil pencapaian kinerja selama lima tahun dan hal ini juga akan berpengaruh kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kerja, Struktur Organisasi dan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Sukasada”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor Camat Sukasada ?
2. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Camat Sukasada ?
3. Apakah struktur organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawaidi kantor Camat Sukasada ?
4. Apakah struktur organisasi berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan publik di kantor Camat Sukasada ?

5. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public di kantor Camat Sukasada ?

B. TELAAH PUSTAKA

1. Pengertian Profesionalisme

Kerja

Profesionalisme sangat mencerminkan sikap seorang terhadap pekerjaan maupun jenis pekerjaannya/ profesinya. Menurut Tanri Abeng (dalam Moeljono, 2003) pengertian professional adalah “terdiri atas tiga unsur, yaitu knowledge, skill, integrity, dan selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terus-menerus”. Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2010) adalah, “pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektifitas, dan efisiensi serta bertanggungjawab”. Semana dalam Sedarmayanti (2004) menjelaskan bahwa profesionalisme adalah seorang pekerja yang terampil atau cakap dalam bekerja dan dituntut untuk

menguasai visiyang mendasari keterampilannya serta memiliki sikap dalam melaksanakan dan mengembangkan mutu karyanya sehingga tercipta sebuah kinerja yang positif.Pamudji (2001) yang mengatakan bahwa seseorang yang tergolong professional, yang berarti memiliki atau dianggap memiliki keahlian yang baik, akan melakukan kegiatan-kegiatan (pekerjaan) diantaranya pelayanan publik yang baik pula mutunya.

2. Pengertian Struktur Organisasi

Menurut Robbins (2008) mengemukakan bahwa, "struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal Organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan". Sedangkan menurut Indra (2007) struktur organisasi merupakan, "sebuah sistem hubungan yang adaantara para pemegang (anggota) organisasi". Secara umum, struktur organisasi mengambil bentuk hierarki dari mana wewenang dan tanggung jawab dibedakan sepanjangdimensi vertikal seperti departemen, divisi sepanjang dimensi horizontal setiap derajat yang berbeda darisetiap wewenang setiap dimensi horizontal dibedakan menurut spesialisasi dan mana

para karyawan dikelompokkan ke dalam unit organisasiberasarkan keahlian dan spesialisasi yang sama. West(2000) yang menyatakan bahwa struktur organisasi yang fleksibel dalam menghadapi perubahan yang terjadi atau lebih sesuai dapat mendorong kinerja terutama ditekankan pada pengendalian yang kuat.Anderson (2004), mengatakan bahwa "Struktur organisasi merupakan alat untuk mengatur perilaku manusia untuk meningkatkan tujuan bersama dalam suatu kegiatan sehingga organisasi yang dilaksanakan memperoleh pelayanan publik yang baik".

3. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerjaberasal dari kata performance, yang diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. "Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memilikikemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan". (Wibowo, 2007). Menurut Mangkunegara (2009) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, mengemukakan pengertian kinerja yaitu "sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai

oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yangdiberikannya”. Simanjuntak (2005), mengatakan bahwa Kinerja (kemampuan) organisasi merupakan suatu fungsi dari kualitas pelayanan, semakin baik kinerja maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diharapkan.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

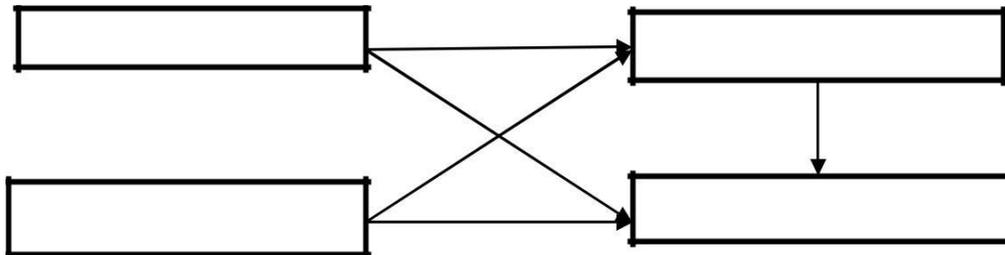
Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) adalah, “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Mahmudin (2007) menjelaskan, “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya kerja terhadap Kinerja pegawai didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siburian (2014). Hasil penelitiannya adalah positif signifikan. Pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mandasari (2014). Hasil penelitiannya adalah positif dan

kuat. Pengaruh Struktur organisasi terhadap pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.” Menurut Sinambela (2008) pelayanan adalah “kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis”. Menurut Lewis dalam Tjiptono (2008) “kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan”.

5. Penelitian Terdahulu

Pengaruh Profesionalism Juniarti (2009) Hasil penelitiannya juga positif signifikan. Pengaruh Struktur organisasi terhadap kualitas pelayanan publik didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sinaga(2016). Kinerja pegawai didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh. Hasil penenlitiannya adalah positif signifikan. Pengaru Kinerja pegawai terhadap Kualitas pelayanan public didukung dengan beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sasti et.al (2015) Hasil penelitiannya adalah berpengaruh positif.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang dinilai dari Perspektif
Profesionalisme Kerja, Struktur Organisasi dan Kinerja Pegawai di Kantor Camat
Sukasada



Hipotesis Penelitian

H₁ : Semakin baik Profesionalisme Kerja maka Kinerja Pegawai di Kantor Camat Sukasada akan semakin meningkat.

H₂ : Semakin baik Profesionalisme Kerja maka Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Sukasada akan semakin meningkat.

H₃ : Semakin baik Struktur Organisasi maka Kinerja Pegawai di Kantor Camat Sukasada akan semakin meningkat.

H₄ : Semakin baik Struktur Organisasi maka Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Sukasada akan semakin meningkat.

H₅ : Semakin baik Kinerja Pegawai maka Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Sukasada akan semakin meningkat.

C. METODE PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Camat Sukasada yang berjumlah 64 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang berupa sejumlah pernyataan tertulis yang diajukan pada responden yaitu untuk mengkaji variabel Profesionalisme kerja, Struktur organisasi, Kinerja pegawai dan Kualitas pelayanan publik.

Variabel profesionalisme kerja diukur dengan lima indikator. Variabel Struktur

organisasi diukur dengan lima indikator. Variabel kinerja pegawai diukur dengan lima indikator. Variabel kualitas pelayanan publik diukur dengan lima indikator. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling-SEM*) Partial Least Square (PLS), yaitu berbasis *variance* atau *Component based SEM*

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Analisis SEM berbasis PLS dilakukan dengan menggunakan software *smartpls* 3.0, melalui dua tahap pengujian, yaitu model pengukuran dan model struktural. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.1 outer loadings, dimana indikator konstruk Profesionalisme kerja (PK) semuanya valid. Indikator konstruk Struktur organisasi (SO) semuanya valid. Indikator Kinerja pegawai (KP) semua valid. Dan indikator konstruk Kualitas pelayanan publik (KPP) semua valid. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada table 4.2. Pada tabel tersebut menunjukkan semua konstruk adalah reliable berdasarkan pengujian *cronbach's alpha* dan *composite reliability*.

Hasil pengujian model struktural yaitu dengan melihat nilai *r-squar* disajikan pada table 4.3 Berdasarkan pada table enam diketahui bahwa 8,58% variable Kinerja Pegawai dapat dipengaruhi oleh variable Profesionalisme Kerja dan Struktur Organisasi. Sedangkan 8,42% variable kualitas pelayanan Publik dapat dipengaruhi oleh variable Kinerja Pegawai, Profesionalisme Kerja dan Struktur Organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel laten berada dalam posisi kuat karena berada diatas nilai $>0,67$.

Tabel 4.1
Outer Loading

	Kinerja Pegawai	Kualitas Pelayanan Publik	Profesionalisme Kerja	Struktur Organisasi
KP1	0.868	0	0	0
KP2	0.831	0	0	0
KP3	0.788	0	0	0
KP4	0.807	0	0	0
KP5	0.893	0	0	0
KPP1	0	0.830	0	0
KPP2	0	0.839	0	0
KPP3	0	0.903	0	0
KPP4	0	0.840	0	0
KPP5	0	0.756	0	0
PF1	0	0	0.844	0
PF2	0	0	0.839	0
PF3	0	0	0.853	0
PF4	0	0	0.826	0
PF5	0	0	0.856	0
SO1	0	0	0	0.781
SO2	0	0	0	0.811
SO3	0	0	0	0.811
SO4	0	0	0	0.832
SO5	0	0	0	0.723

Tabel 4.2
Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Kesimpulan
Kinerja Pegawai	0.893	0.922	reliable
Kualitas Pelayanan Publik	0.890	0.920	reliable
Profesionalisme Kerja	0.899	0.925	reliable
Struktur Organisasi	0.851	0.894	reliable

Tabel 4.3
Nilai R Square

	R Square
Kinerja Pegawai	0.858
Kualitas Pelayanan Publik	0.842

Tabel 4.4
Result Inner Wieht

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kinerja Pegawai -> Kualitas Pelayanan Publik	0.359	0.375	0.156	2.296	0.022
Profesionalisme Kerja -> Kinerja Pegawai	0.243	0.269	0.121	2.008	0.045
Profesionalisme Kerja -> Kualitas Pelayanan Publik	0.397	0.412	0.146	2.714	0.007
Struktur Organisasi -> Kinerja Pegawai	0.713	0.689	0.120	5.959	0.000
Struktur Organisasi -> Kualitas Pelayanan Publik	0.549	0.532	0.139	3.944	0.000

Hasil pengujian hipotesis yaitu pengaruh antar konstruk ditunjukkan pada tabel 4.4 result inner weight. Berdasarkan analisis koefisien jalur, pengaruh kinerja pegawai (KP) terhadap kualitas pelayanan publik (KPP) adalah positif signifikan. Pengaruh profesionalisme kerja (PK) terhadap kinerja pegawai (KP) adalah positif signifikan. Pengaruh profesionalisme kerja (PK) terhadap kualitas pelayanan publik (KPP) adalah positif signifikan. Pengaruh struktur organisasi (SO) terhadap kinerja pegawai (KP) adalah positif signifikan. Pengaruh struktur organisasi (SO) terhadap kualitas pelayanan publik (KPP) adalah positif signifikan.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian Menunjukkan bahwa profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan peningkatan profesionalisme kerja pegawai yang dilakukan mampu mendorong kinerja pegawai di kantor Camat Sukasada. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siburian (2014) yang meneliti tentang pengaruh profesionalisme Kerja terhadap Kinerja pegawai di Kantor Camat Medan Heltevia kota Medan. yang dilakukan oleh

Hardiyanti (2016) yang meneliti pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Struktur organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi yang diterapkan dapat meningkatkan pencapaian kinerja pegawai di kantor Camat Sukasada. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sunarmi dan E. Widajanti (2011) yang meneliti tentang Pengaruh Struktur organisasi terhadap kinerja pegawai dengan konflik sebagai variabel moderasi. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa Terdapat pengaruh signifikan struktur organisasi terhadap kinerja pegawai. Struktur organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi yang diterapkan mampu mendorong pencapaian kualitas pelayanan publik di kantor Camat Sukasada. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sinaga (2016) yang meneliti mengenai Pengaruh

Struktur organisasi terhadap Kualitas pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) Area Medan. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara struktur organisasi dengan kualitas pelayanan publik. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai yang dilakukan berperan dalam pencapaian kualitas pelayanan publik di kantor Camat Sukasada. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sasti et.al (2015) yang meneliti mengenai Pengaruh Kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Kundur - Kabupaten Karimun. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Di Kantor Camat Kundur berpengaruh positif dan signifikan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan Profesionalisme kerja berpengaruh terhadap Kinerja pegawai. Profesionalisme kerja Berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Struktur organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Struktur

organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Peningkatan profesionalisme kerja, kinerja pegawai dan penerapan struktur organisasi yang baik telah mampu mendorong pencapaian tujuan kantor Camat Sukasada.

Saran

Kantor Camat Sukasada harus memperhatikan profesionalisme kerja dari para pegawai agar terus meningkat. Struktur organisasi yang ada di Kantor Camat Sukasada sudah sangat baik dan sesuai aturan yang berlaku, akan tetapi ada baiknya apabila Kantor Camat Sukasada dapat menjalankan tugas dan wewenang dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Muhammad Affan et.al. 2014. *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdulrachman Saleh, Malang)*.
Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, Hal. 2014-

- 2020 Universitas Brawijaya Malang. Almasdi, Suid. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Dari Teori Ke Paraktek-Praktek)*. Cetaka 1. Solo : CV Bintang Ilmu.
- Anderson, G. 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: BPEE Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa
- Ghozali, Imam. 2011. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Edisi 2 Solo: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardiyanti, Yeyen Suci. 2016. *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari*. Jurnal Penelitian.
- Harits, Benyamin. 2002 *Paradigma Baru Dimensi-Dimensi Administrator*. Publik. Bandung : Insani Press.
- Indra, Imam. 2007. *Aplikasi Manajemen Perusahaan analisis Kasus dan Pemecahannya*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Juniarti, Atty Tri. 2009. *Pengaruh Struktur Organisasi Dan Kepemimpinan Pada Kinerja Pegawai PT Bumitama Gunajaya Agro*. Jurnal penelitian Vol. 8
- Kabella, Dilla Anindia. 2015. *Analisis Pengaruh Profesionalisme Birokrasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Dinas Pariwisata Dan, Kebudayaan Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Penelitian Administasi Umum.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudin. 2007 *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Malayu S.P Hasibuan. 2010. *Organisasi dan motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mandasari, Andila. 2014. *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten*

*kutai Barat. Jurnal
Penelitian Administrasi
Negara Vol. 4. Mangkunegara,
Prabu Anwar. Perusahaan.
Bandung: Remaja Pustaka
Karya Moeljono,
Djokosantoso. 2003
Budaya Korporat dan
Keunggulan Korporasi*