

PENGARUH PROFESIONALISME, TRANSPARANSI DAN KREDIBILITAS PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KOTA PAREPARE

Asia Amin^{*1}, Ahmad Firman², Badaruddin³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}asiaamin1973@gmail.com, ²a_firman25@yahoo.com

³badar@stienobel-indonesia.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh antara Profesionalisme, Transparansi dan Kredibilitas terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Parepare.

Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang dihasilkan dari penyebaran kuisioner, observasi lapangan dan studi kepustakaan. Alat analisis yang digunakan adalah analisa statistika yaitu analisa regresi linier berganda dengan pembuktian hipotesis melalui uji-T untuk membuktikan pengaruh antara Profesionalisme, transparansi dan kredibilitas terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan uji-F untuk membuktikan pengaruh antara Profesionalisme, transparansi dan kredibilitas terhadap kepuasan masyarakat secara simultan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.

Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 112 responden dari 154 populasi yang merupakan masyarakat yang pernah melakukan penyelesaian sengketa pada BPSK Kota Parepare.

Penelitian ini membuktikan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Profesionalisme, Transparansi dan Kredibilitas secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap kepuasan Masyarakat pada BPSK Kota Parepare. Penelitian ini juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Profesionalisme, Transparansi dan Kredibilitas secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Masyarakat pada BPSK Kota Parepare. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel Profesionalisme merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada BPSK Kota Parepare.

Kata kunci: Profesionalisme, Transparansi, Kredibilitas, Kepuasan.

ABSTRACT

This study aims to analyze whether there is an influence between Professionalism, Transparency, and Credibility on Public Satisfaction at the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) of Parepare City.

The research approach used in this study is a quantitative approach, using primary data and secondary data generated from the distribution of questionnaires, field observations and literature studies. The analytical tool used is statistical analysis, namely multiple linear regression analysis by proving the hypothesis through T-test to prove the effect of professionalism, transparency and credibility on public satisfaction partially and F-test to prove the effect of professionalism, transparency and credibility on community satisfaction simultaneously. Data analysis was performed with the help SPSS versi 25.

The study was conducted by taking a sample of 112 respondents of 154 population is a society that never dispute the BPSK Parepare.

This study proves there was a positive and significant correlation between variables Professionalism, Transparency and Credibility in own (partial) on community satisfaction at BPSK

Parepare City. This study also proves that there was a positive and significant influence between the variables of Professionalism, Transparency and Credibility simultaneously on Community Satisfaction at BPSK Parepare City.

Keywords: *Professionalism, Transparency, Credibility, Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai sebuah konsep tatakelola pemerintahan tidak lepas dari pelaksanaan tata kelola yang dikenal dengan istilah Good Corporate Governance itu sendiri yang bertumpu pada profesionalitas sumber daya manusia pemerintah dalam hal ini adalah para aparatur sipil negara dengan demikian menjadi suatu keharusan bagi Negara untuk mewujudkan aparat yang professional (Hendrayanti, 2017).

Mahmudi (2012) menyatakan “Tata kelola pemerintahan yang bersih yang merupakan prinsip utama tatakelola pemerintahan saat ini akan dapat dapat diwujudkan antara lain dengan terbebasnya manajemen sektor publik dari kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN)”.

Selain Profesionalisme aparat hal lain yang sangat penting agar cita-cita kesejahteraan masyarakat dapat diwujudkan terutama terkait dengan pelaksanaan pelayanan public yang berkualitas sebagai salah satu ciri tercapainya kesejahteraan adalah kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya secara transparan, transparan dalam hal ini adalah melakukan apa yang menjadi kewajibannya sesuai dengan prosedur dapat dipertanggungjawabkan dan dapat ditelusuri, prinsip keterbukaan menjadi salah satu kunci dalam aplikasi transparansi dalam pelayanan public dan hal tersebut merupakan hal yang sensitive mengingat Interaksi antara masyarakat dengan pemerintah lebih banyak dari sisi kepengurusan surat-surat dan perijinan yang rawan dengan permasalahan unsur previlage (keistimewaan) kedekatan dan kekeluargaan bahkan penyuaipan agar apa yang diurus mendapatkan kemudahan dan kecepatan proses, sehingga jika hal tersebut tidak ditangani dengan baik salah satunya dengan mengdepankan prinsip transparansi maka hal tersebut menjadi permasalahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang sudah sekian lama dijadikan sebagai musuh bersama dalam masyarakat reformasi dewasa ini

Salah satu aktualisasi nilai dan prinsip-prinsip "Good Governance" adalah Transparansi. Aparatur dan sistem manajemen publik harus mengembangkan keterbukaan dan sistem akuntabilitas. Bersikap terbuka dan bertanggungjawab untuk mendorong para pimpinan dan seluruh sumber daya manusia di dalamnya berperan dalam mengamalkan dan melembagakan kode etik dimaksud, sehingga dapat menjadikan diri mereka sebagai panutan masyarakat; dan itu dilakukan sebagai bagian dari pelaksanaan tanggungjawab dan pertanggungjawaban kepada masyarakat dan negara.

Selanjutnya factor yang sangat penting agar Aparat Pemerintah dapat melaksanakan tugas pelayanannya dengan baik adalah factor kredibilitas. Kredibilitas adalah suatu kapabilitas (kemampuan), kualitas atau kekuatan yang dapat menciptakan rasa kepercayaan. Pengertian kredibilitas ini akan mendorong kita untuk mencari tahu tentang hal-hal apa saja yang dapat membantu kita untuk membangun kredibilitas atau mendapatkan kepercayaan dari orang-orang di dalam lingkungan kerja kita. Kredibilitas seorang pelayan publik menjadi factor penting untuk meningkatkan kepercayaan

masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kredibilitas yang dimiliki oleh seorang pegawai menjadi sebuah atribut yang dapat menggiring persepsi tentang kemampuannya dalam melakukan tugasnya dan memastikan hasil dari tugas tersebut menjadi hasil yang berkualitas tentu hal ini akan menjadi salah satu pemicu tumbuhnya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diterima.

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pare-pare yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh BPSK Parepare, fenomena utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat kota pare-pare terhadap kualitas layanan public yang dilihat dari ideks kepuasan masyarakat (IKM) Kota Parepare

Profesionalisme Sumber Daya Manusia BPSK menjadi tumpuan serta harapan dari masyarakat secara luas sehingga menjadi hal yang sangat urgen bagi BPSK untuk dapat berperan multi fungsi terkait dengan konsep perlindungan kepada konsumen di satu sisi BPSK harus mampu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan produsen secara adil (fairness) sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat selaku konsumen sekaligus juga mendapat kepercayaan dari para pelaku usaha pada sisi yang lain BPSK juga harus mampu melakukan edukasi kepada konsumen tentang hak-hak yang dimilikinya serta kewajiban yang melekat atas timbulnya konsekuensi hukum yang timbul dari persetujuan transaksi yang telah dibuatnya bersama produsen. Edukasi ini penting untuk menciptakan konsumen yang cerdas dan mandiri sehingga dapat terhindar dari sengketa hukum yang mungkin akan terjadi akibat kelalian atau kurang pahaman konsumen atas transaksi yang telah dilakukannya.

BPSK dalam melakukan upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan produsen harus mengacu pada satu tatanan yang kuat sehingga apa yang dilakukan dapat dipandang sebagai suatu keadilan yang tidak melanggar norma hukum untuk itu upaya perlindungan terhadap konsumen harus memiliki strategi yang tepat dan di Indonesia kebijakan atas perlindungan konsumen terutama pada sector jasa keuangan mengaju pada standar internasional (*International best Parctce*) dimana kebijakan tersebut harus mencerinkan pada praktik perlindungan yang terdiri dari (1) Transparansi (2) Keadilan (3) Keandalan(4) kerahasiaan data/informasi dan (5) penanganan pengaduan yang efektif dan efisien.

Dalam mewujudkan prinsip perlindungan pada konsumen tersebut maka menjadi sangat penting bagi pejabat pada BPSK terutama yang memiliki tugas dan kewajiban untuk dapat mengambil keputusan dalam sengketa antara konsumen dan produsen betul-betul secara profesional mampu memahami kelima prinsip tersebut sehingga tujuan mulia dari perlindungan konsumen yang dipagari dengan sebuah badan perlindungan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat diwujudkan sesuai dengan harapan.

Idealisme tersebut diatas sampai saat ini masih belum dapat diukur begitupula pandangan dari masyarakat tentang profesionalisme seperti yang diharapkan masih belum terdapat gambaran yang jelas sehingga melalui penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan masukan melalui pengukuran secara ilmiah sehingga dapat diketahui tingkat profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai BPSK tanpa tendensi karena dihasilkan dari penelitian secara ilmiah.

Terkait dengan implementasi prinsip transparansi pada BPSK Kota Parepare pada survey pendahuluan sebelum penelitian dilakukan didapatkan informasi dari para

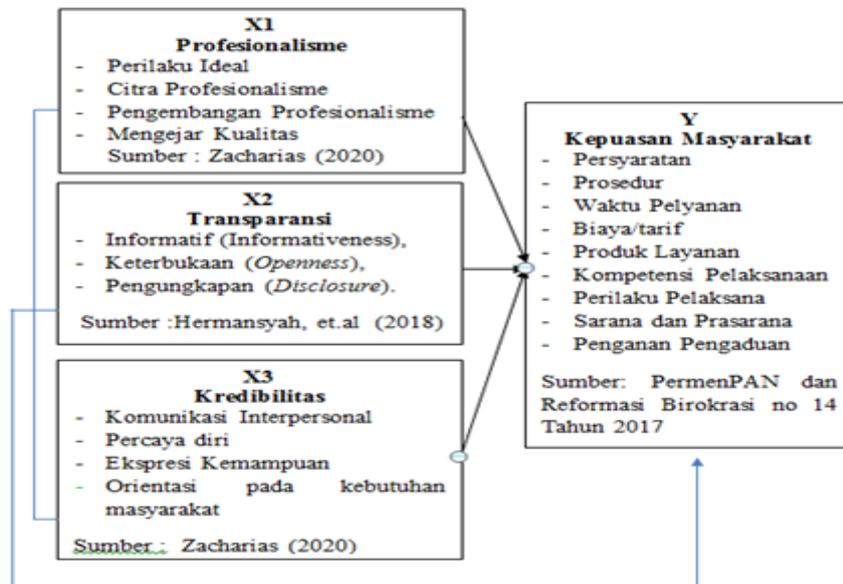
pengguna layanan pada BPSK Parepare, terkait dengan prinsip transparansi yang mereka terima selama berinteraksi dengan BPSK Parepare, mereka menyatakan masih perlu untuk ditingkatkan. Saran ini dilihat dari permasalahan kepastian penanganan terhadap pengaduan yang telah disampaikan kapan untuk dilayani dan diputuskan dalam kaitan dengan hal tersebut waktu penyelesaian belum dapat diketahui secara pasti sehingga masyarakat cenderung menunggu dengan waktu yang tidak dapat dipastikan

Dari sisi kredibilitas yang mencerminkan kepercayaan dari masyarakat jika petugas layanan dari BPSK memiliki kemampuan dan kapabilitas yang memadai serta memiliki sikap peduli dan bertanggungjawab terhadap seluruh pengaduan yang dikeluhkan oleh masyarakat terkait hal tersebut informasi yang didapatkan dari survey pra penelitian menunjukkan jika kredibilitas para pelayan public pada kantor BPSK telah cukup baik namun demikian rasa kecurigaan dari masyarakat terutama yang mengadukan perihal permasalahan nya dengan produsen masih terasa cukup kental hal ini bisa dimaklumi dalam pemutusan permasalahan sengketa memang tetap ada perasaan curiga baik itu dari produsen maupun dari konsumen.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan ulasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang diuraikan maka kerangka konseptual penelitian dapat diperhatikan pada gambar berikut :

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



Berdasarkan kerangka konseptual, hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Diduga Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada BPSK Parepare
2. Diduga Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada BPSK Parepare
3. Diduga Kredibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada BPSK Parepare

4. Diduga Profesionalisme, Transparansi dan Kredibilitas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada BPSK Parepare
5. Profesionalisme adalah Variabel yang paling dominan mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat pada BPSK Parepare

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini banyaknya masyarakat yang melakukan penyelesaian permasalahan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Parepare dalam kurun waktu 2020 – 2021 adalah sebanyak 154 orang. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling*, Teknik penentuan sampel *berdasarkan kebetulan*, yaitu siapa saja yang dapat ditemui oleh peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Menurut Husein Umar (2003), pengambilan sampling dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Dimana :

n= Ukuran sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian yang ditoleransi (5%)

Sehingga ukuran sampel yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Rumus } n &= \frac{154}{1+(154)(0,05)^2} \\ &= \frac{154}{1,385} = 111,19 \text{ dibulatkan menjadi } 112 \text{ Responden} \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 112 Responden.

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Agar data yang diperoleh dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi penelitian ini, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Proses pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan program *IBMSPSS for Windows versi 25*

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f serta koefisien determinasi (R square).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

1. Uji Validitas Butir-butir Pertanyaan Pada Variabel Profesionalisme

Tabel 1. Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Profrsionalisme

		Correlations					
		Butir1	Butir2	Butir3	Butir4	TOTAL	
Butir 1	Pearson Correlation	1	.404**	.306**	.404**	.663**	Valid
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	

	N	112	112	112	112	112	
Butir 2	Pearson Correlation	.404**	1	.614**	1.000**	.923**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	
Butir 3	Pearson Correlation	.306**	.614**	1	.614**	.759**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	
Butir 4	Pearson Correlation	.404**	1.000**	.614**	1	.923**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	
	N	112	112	112	112	112	
TOT AL	Pearson Correlation	.663**	.923**	.759**	.923**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
	N	112	112	112	112	112	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pernyataan yang disampaikan pada variabel profesionalisme ini ada 4 pernyataan melalui hasil penghitungan SPSS diatas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki variance diatas nilai r tabel. Nilai r tabel pada n 112 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,1548 maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel profesionalisme dinyatakan valid

2. Uji Validitas Butir-butir Pertanyaan Pada Variabel Transparansi

Tabel 2. Uji Validitas Butir Prtanyaan Variabel Transparansi

Correlations						
		Butir1	Butir2	Butir3	TOTAL	
Butir 1	Pearson Correlation	1	.566**	1.000**	.956**	Valid
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	
Butir 2	Pearson Correlation	.566**	1	.566**	.783**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	
	N	112	112	112	112	
Butir 3	Pearson Correlation	1.000**	.566**	1	.956**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	
	N	112	112	112	112	
TOT AL	Pearson Correlation	.956**	.783**	.956**	1	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		
	N	112	112	112	112	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pernyataan yang disampaikan pada variabel transparansi ini ada 3 pernyataan melalui hasil penghitungan SPSS diatas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki variance diatas nilai r tabel. Nilai r tabel pada n 112 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,1548 maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel transparansi dinyatakan valid

3. Uji Validitas Butir-butir Pertanyaan Pada Variabel Kredibilitas

Tabel 3. Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Kredibilitas

Correlations							
		Butir1	Butir2	Butir3	Butir4	TOTAL	
Butir 1	Pearson Correlation	1	.701**	.627**	.627**	.836**	Valid
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	
Butir 2	Pearson Correlation	.701**	1	.698**	.698**	.866**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	

Butir 3	Pearson Correlation	.627**	.698**	1	1.000**	.931**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	
Butir 4	Pearson Correlation	.627**	.698**	1.000**	1	.931**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	
	N	112	112	112	112	112	
TOTAL	Pearson Correlation	.836**	.866**	.931**	.931**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
	N	112	112	112	112	112	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pernyataan yang disampaikan pada variabel pendidikan ini ada 4 pernyataan melalui hasil penghitungan SPSS diatas terlihat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki variance diatas nilai r tabel. Nilai r tabel pada n 112 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,1548 maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel pendidikan dinyatakan valid

4. Uji Validitas Butir-butir Pertanyaan Pada Variabel Kepuasan Masyarakat

Tabel 4. Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Kepuasan Masyarakat

		Butir1	Butir2	Butir3	Butir4	Butir5	Butir6	Butir7	Butir8	Butir9	TOTAL	
Butir1	Pearson Correlation	1	.545**	.771**	.829**	1.000**	.545**	.771**	.829**	1.000**	.925**	Valid
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	
Butir2	Pearson Correlation	.545**	1	.741**	.554**	.545**	1.000**	.741**	.554**	.545**	.778**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	
Butir3	Pearson Correlation	.771**	.741**	1	.723**	.771**	.741**	1.000**	.723**	.771**	.909**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	
Butir4	Pearson Correlation	.829**	.554**	.723**	1	.829**	.554**	.723**	1.000**	.829**	.889**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	
Butir5	Pearson Correlation	1.000**	.545**	.771**	.829**	1	.545**	.771**	.829**	1.000**	.925**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	
Butir6	Pearson Correlation	.545**	1.000**	.741**	.554**	.545**	1	.741**	.554**	.545**	.778**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	
Butir7	Pearson Correlation	.771**	.741**	1.000**	.723**	.771**	.741**	1	.723**	.771**	.909**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	
Butir8	Pearson Correlation	.829**	.554**	.723**	1.000**	.829**	.554**	.723**	1	.829**	.889**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	
Butir9	Pearson Correlation	1.000**	.545**	.771**	.829**	1.000**	.545**	.771**	.829**	1	.925**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	
TOTAL	Pearson Correlation	.925**	.778**	.909**	.889**	.925**	.778**	.909**	.889**	.925**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

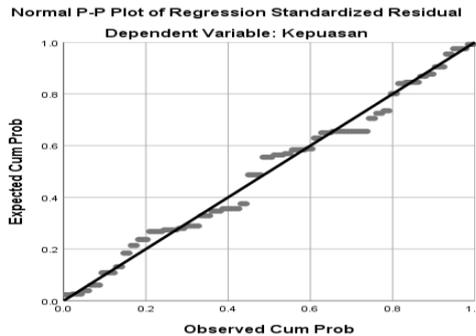
Tabel 5. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alfa	Kesimpulan
	Profesionalisme	0,831	Reliabel
	Transparansi	0,883	Reliabel
	Kredibilitas	0,912	Reliabel
	Kepuasan Masyarakat	0,964	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Gambar 2. Pengujian Normalitas



Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal. Uji normalitas juga dilakukan dengan menggunakan uji normalitas Kolmogorov Smirnov yang mensyaratkan Data dianggap normal jika nilai Asymp. Sig (2- Tiled) lebih besar dibanding 0,05. Berikut adalah uji normalitas melalui Kolmogorov Smirnov Test

Tabel 6. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84793470
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.084
	Negative	-.074
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.051 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil pengujian di atas terlihat jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) berada pada nilai 0.051 nilai ini lebih besar dari 0,05 sehingga dipastikan jika data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Pengujian Multikolonieritas

Tabel 7. Pengujian Multikolinieritas

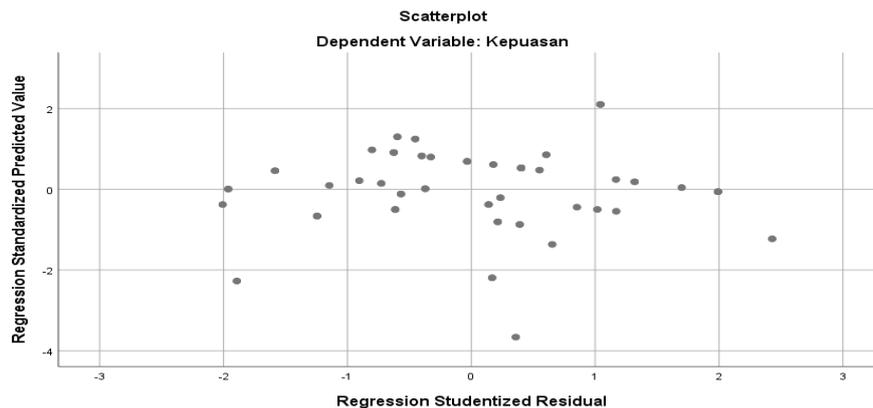
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Profesionalisme	,762	1,312
	Transparansi	,603	1,659
	Kredibilitas	,596	1,679

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2021

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai VIF dari semua variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil dari 10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan tidak adanya gejala multikolonieritas dalam model regresi.

Pengujian Heteroskedastisitas

Gambar 3. Pengujian Heterokedastisitas



Dari Grafik diatas terlihat bahwa titik titik menyebar dan tidak berpola sehingga dipastikan jika data yang dipakai dalam penelitian ini tidak terjadi masalah Heterokedastisitas

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,872	1,070		3,618	,000
Profesionalisme	,853	,067	,487	12,697	,000
Transparansi	,528	,100	,228	5,295	,000
Kredibilitas	,712	,071	,434	10,001	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,872 + 0,853X1 + 0,528 X2 + 0,712X3$$

Pengujian Hipotesis

Uji t (Pengujian hipotesis secara parsial)

1. Variabel Profesionalisme

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel profesionalisme menunjukkan nilai t = 12,697 sedangkan nilai t tabel untuk n 112 adalah sebesar 1,658 dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga terbukti bahwa terdapat pengaruh antara variabel profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan nilai signifikansi

di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Variabel Transparansi

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel transparansi menunjukkan nilai $t = 5,295$ sedangkan nilai t tabel untuk n 112 adalah sebesar 1,658 dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga terbukti bahwa terdapat pengaruh antara variabel transparansi dengan kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare

3. Variabel Kredibilitas

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kredibilitas menunjukkan nilai $t = 10,001$ sedangkan nilai t tabel untuk n 112 adalah sebesar 1,658 dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga terbukti bahwa terdapat pengaruh antara variabel kredibilitas dengan kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa kredibilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare.

Uji F (Pengujian Hipotesisi Secara Simultan)

Tabel 9. ANOVA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2753,441	3	917,814	261,506	,000 ^b
	Residual	379,050	108	3,510		
	Total	3132,491	111			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Transparansi, Kredibilitas

Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama profesionalisme dan transparansi serta kredibilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare

Variabel Paling Dominan

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel profesionalisme merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare. Variabel profesionalisme mencapai nilai standardized coefficients beta sebesar 0,487 lebih tinggi dibanding pencapaian nilai standardized coefficients beta untuk dua variabel lainnya yaitu variabel transparansi yang hanya mencapai nilai standardized coefficients beta sebesar 0,228 dan variabel kredibilitas yang hanya mencapai nilai standardized coefficients beta sebesar 0,434

Koefisien Determinasi

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.938 ^a	.879	.876

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Transparansi, Kredibilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang dilihat dari adjusted R.Square yang diperoleh sebesar 0,876 . Hal ini berarti 87,6% Kepuasan Masyarakat pada BPSK Kota Parepare dipengaruhi oleh Profesionalisme, Transparansi dan Kredibilitas sedangkan sisanya yaitu 12,4 % kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Masyarakat

Posisi strategis manusia di dalam organisasi menjadikan manusia dianggap sebagai asset yang paling berharga bagi organisasi. Namun demikian apakah semua manusia yang ada di dalam organisasi tersebut menjadi asset yang sangat berharga bagi perusahaan atau organisasi (Mayo, 2009) . dalam Buku Human Capital Management, Mayo menyebutkan tidak semua orang yang ada pada organisasi menjadi asset yang berharga bagi organisasi, mereka yang dianggap sebagai asset organisasi adalah orang yang memiliki kapabilitas, memiliki visi bagi perkembangan organisasi memiliki loyalitas serta komitmen yang kuat bagi organisasi, sifat-sifat tersebut akan tercermin dari profesionalisme yang dimiliki oleh para anggota organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya pada organisasi tersebut.

Dari uraian diatas maka jelas jika profesionalisme memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan dari alasan ini pula penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauhmana profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare. Hasil penelitian ini membuktikan jika Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagaimana teori-teori serta penelitian yang pernah ada sebelumnya dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian ini seperti hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Agusng Saputra Tamrin (2017) dan Irawan, et al (2019) yang membuktikan jika Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penelitian terbaru yang dilakukan Tehubijuluw Zacharias (2020) juga menguatkan penelitian yang pernah ada sebelumnya dan membuktikan jika profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pengaruh Transparansi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui aplikasi teori yang menyatakan jika transparansi akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan dapat dibuktikan melalui sebuah penelitian untuk itu salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan jika transparansi berpengaruh pada kepuasan masyarakat di BPSK Kota

Parepare. Melalui penelitian yang telah dilakukan penelitian ini membuktikan jika transparansi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Transparansi yang dikembangkan oleh BPSK Parepare ini adalah karena tuntutan dari tugas dan fungsi BPSK yang berusaha untuk dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dan produsen karena dalam penyelesaian konflik ini perlu untuk mengedepankan kepercayaan dari para pihak yang bersengketa maka transparansi dalam prosedur penanganan proses persidangan serta tahapan pengambilan keputusan sangat penting bagi kedua belah pihak, dari penelitian ini terbukti jika transparansi yang dikembangkan oleh BPSK kota Parepare telah dilakukan dengan sangat baik sehingga hal ini dapat dibuktikan dalam penelitian ini jika transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di BPSK Kota Parepare.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilaksanakan oleh Nurrizkiana (2017) yang membuktikan jika transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermansyah et al (2018) yang juga membuktikan jika transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian terbaru yang dilakukan oleh Astri et al (2020) juga mendukung dua hasil penelitian yang telah ada sebelumnya penelitian ini juga membuktikan jika transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pengaruh Kredibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian ini membuktikan apa yang telah diuraikan di atas yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara transparansi terhadap kepuasan masyarakat, dari hasil penelitian ini menunjukkan jika para petugas yang ada pada BPSK Kota Parepare telah melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik dan mampu menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat sehingga masyarakat merasa para petugas pemberi layanan pada BPSK Kota Parepare adalah para petugas yang kredibel dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chul Woo Moon (2011) yang membuktikan jika kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan

Pengaruh Antara Profesionalisme, Transparansi dan Kredibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Organisasi membutuhkan dukungan dari seluruh komponen organisasi terutama dukungan dari sumber daya manusia yang mampu bertindak secara profesional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya pada organisasi profesionalisme tersebut akan semakin bermakna jika diikuti oleh transparansi dalam prosedur transparansi dalam informasi dan jika ada maka transparansi dalam hal biaya dan tarif juga sangat penting agar organisasi dapat tampil menjadi organisasi yang berkualitas, selain hal tersebut organisasi harus mampu tampil kredibel dimana organisasi mendapat kepercayaan dan pengakuan dari masyarakat jika apa yang menjadi fungsi bagi keberadaannya dapat dijalankan karena didukung oleh sumber daya yang berkompeten dan dipercaya oleh masyarakat luas.

Hasil penelitian ini menunjukkan jika profesionalisme, transparansi dan kredibilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat hasil ini selaras dengan norma-norma maupun teori jika faktor-faktor kualitas organisasi seperti yang digunakan dalam penelitian ini yaitu profesionalisme, transparansi dan kredibilitas secara normative maupun teoritis berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat dibuktikan secara ilmiah terjadi pada BPSK Kota Parepare.

Faktor Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat akan tercermin dari perasaan puas karena apa yang diharapkan dapat terwujud, sebagai suatu contoh ketika masyarakat datang pada lembaga penyedia layanan public tentunya mereka datang untuk dapat menerima pelayanan yang mereka harapkan maka jika layanan yang mereka terima memenuhi apa yang mereka harapkan hal ini akan membuat mereka senang dan puas atas layanan yang dirasakannya.

Perasaan senang karena bertemunya harapan dengan kenyataan dapat diwujudkan jika petugas yang memberikan layanan tersebut memahami betul prosedur, tatacara, kemampuan komunikasi dan bagaimana bersikap dalam tataran sopan santun dan budaya sikap-sikap ini hanya akan terwujud jika petugas memang memiliki profesionalisme yang baik dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya

Dari uraian diatas jelas profesionalisme merupakan kunci utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal inilah yang dibuktikan dalam penelitian ini. Hipotesis penelitian yang menyatakan jika profesionalisme merupakan factor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat, terbukti dalam penelitian ini meskipun semua variabel yang digunakan juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan namun data data hasil penelitian menunjukkan jika profesionalisme merupakan variabel yang paling dominan diantara variabel-variabel yang lain seperti transparansi dan kredibilitas.

KESIMPULAN

1. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare, hal ini menunjukkan jika profesionalisme meningkat maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat,
2. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara transparansi terhadap kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare, hal ini menunjukkan jika transparansi meningkat maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat
3. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kredibilitas terhadap kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare, hal ini menunjukkan jika kredibilitas meningkat maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat
4. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara profesionalisme, transparansi dan kredibilitas secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada BPSK Kota Parepare
5. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah variabel profesionalisme dibanding dengan variabel lainnya yaitu variabel transparansi dan variabel kredibilitas

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Saputra Tamrin (2017) Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada kantor PT Taspem Cabang Manado. Jurnal Administrasi Publik Vol 3 No 046. 2017

- Astri Dwi.S, Sri Indarti, Novliza Eka Patrisia (2020) Penerapan Responsibilitas dan Transparansi Layanan Publik Jurnal Profesional FIS INIVED Vol 7 No 1 Juni 2020
- Baiq Nurriqziana, Lilik Handayani, Erni Widiastuty (2017) Determinan Transparansi dan akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah Dan Implikasinya Terhadap Kepercayaan Publik. Journal Of Accounting and Investment Vol 18 No 1 Januari 2017
- Budi Rajab (2002), Profesionalisme Dalam Peralihan Peradaban. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Bambang Irawan, Sonny Subroto, Maheri Laksono (2019) Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan Profesionalisme dan Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan masyarakat. Revitalisasi : Jurnal Ilmu Manajeen Vol 8 Nomor 1 Juni 2019
- Chul Woo Moon (2011) The Influence of Credibility on Satisfaction With Supplier Performance in The International Organizational Relationship. International Business & Economic Research Journal – Septeber 2011 Vol 10 Number 9
- Edison Panjaitan (2015) Manajemen Pengelolaan Organisasi Publk. Bahan Ajar Program Pascasarjana Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Jakarta
- Hair, Joseph F. Jr. et al. 2010, Multivariate Data Analysis 7th Edition. Pearson Education Limited. Harlow. England
- Hari Sabarno, Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Hendrayanti. (2017) Manajamen Sumber Daya Manusia. Buku Ajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
- Iwan Hermansyah, Rani Rahman, Maman Suherman (2018) Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Layanan Publik. Jurnal Akuntansi Vol 13 No 1 Januari – Juni 2018
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik. Perundang-undangan Republik Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik. Perundang-undangan Republik Indonesia
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Jakarta. STIE YKPN.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 13 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pegelolaan Keuangan Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun Tahun 2017 Tentag Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

Rakhmat, Jalaludin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.

Siagian. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tehubijuluw Zacharias (2020) *Profesionalisme Responsivitas dan Kredibilitas Pegawai Kecamatan Terhadap Kepuasan masyarakat Fenafafan Kabupaten Buru Selatan*. E-Jurnal Universitas Kristen Indonesia Maluku Vol 3 N0 2 2020

Ulani Yunus, (2017) *Pengelolaan Administrasi Perkantoran*. Interstudy. Jakarta

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dari Kolusi Korupsi dan Nepotisme.

Yunus Winoto, (2015). Penerapan Teori Kredibilitas Sumber (Source of Credibility) Dalam Penelitian-penelitian. 5 no 2(2), 1–14. Retrieved from <https://doi.org/P-ISSN : 2089-6549 E-ISSN : 2582-2182>