

PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APARATUR PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

Jamalani^{*1}, Rustan DM², Didiek Handayani Gusti³

^{*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}jamalanijamal5@gmail.com, ²rustandm66@gmail.com, ³didiek@stienobel-indonesia.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar (2) untuk menganalisis variable mana yang berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.

Metode penelitian digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 85 responden. Pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh/sensus artinya seluruh populasi digunakan sebagai sampel. Metode analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kompetensi komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur, (2) profesionalisme secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur, (3) kompetensi komunikasi dan profesionalisme secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur, (4) kompetensi komunikasi berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan aparatur.

Kata Kunci: Kompetensi Komunikasi, profesionalisme dan kualitas pelayanan aparatur

ABSTRACT

This study aims to (1) analyze the effect of communication competence and professionalism partially and simultaneously toward the service quality of personnel at the Transportation Office of Selayar Islands Regency (2) to analyze which variables have a dominant effect toward the service quality of personnel at the Transportation Office of Selayar Islands Regency.

The study method used was a descriptive quantitative study with a sample of 85 respondents. Sampling using saturated sampling/census, which means that the entire population was used as a sample. The data analysis method used was data quality test, classical assumption test, multiple linear regression, t-test, F test, and the coefficient of determination.

The results show that (1) communication competence partially has a positive and significant effect toward the service quality of the apparatus (2) professionalism partially has a positive and significant effect toward the service quality of the apparatus (3) competence, communication, and professionalism simultaneously have a positive and significant effect toward quality apparatus service (4) communication competence has a dominant effect toward the service quality of the apparatus.

Keywords: Communication competence, professionalism, and service quality of the apparatus

PENDAHULUAN

Kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan melalui pendekatan dari aspek manusia. Salah satu faktor utamanya adalah kompetensi

komunikasi yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan yaitu seluruh pimpinan dan pegawai. Kompetensi komunikasi sama dengan kemampuan seseorang dalam berkomunikasi. Meskipun setiap hari orang berkomunikasi, tetapi jarang orang yang tahu sejauh mana efektivitas komunikasinya, baik secara individual, sosial, maupun secara profesional.

Kompetensi komunikasi yang diperlukan dalam melayani masyarakat tersebut menurut Slocum dan Hellriegel (2014: 385) adalah: 1) bijaksana dan kesopanan, 2) penerimaan umpan balik, 3) berbagi informasi, 4) memberikan informasi tugas, 5) mengurangi ketidakpastian tugas.

Berger (2012: 102) mendefinisikan kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif. Kompetensi ini mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi kandungan (content) dan bentuk pesan komunikasi (misalnya, pengetahuan bahwa suatu topik mungkin layak dikomunikasikan kepada pendengar tertentu di lingkungan tertentu, tetapi mungkin tidak layak bagi pendengar dan lingkungan yang lain). Pengetahuan tentang tatacara perilaku nonverbal (misalnya kepatutan sentuhan, suara yang keras, serta kedekatan fisik) juga merupakan bagian dari kompetensi komunikasi. Kompetensi komunikasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah kompetensi komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang mempunyai efek besar dalam hal mempengaruhi orang lain terutama perindividu. Hal ini disebabkan, biasanya pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi bertemu secara langsung, tidak menggunakan media dalam penyampaian pesannya sehingga tidak ada jarak yang memisahkan antara komunikator dengan komunikan (face to face). Oleh karena saling berhadapan muka, maka masing-masing pihak dapat langsung mengetahui respon yang diberikan, serta mengurangi tingkat ketidak jujuran ketika sedang terjadi komunikasi. Sedangkan apabila komunikasi interpersonal itu terjadi secara sekunder, sehingga antara komunikator dan komunikan terhubung media, efek komunikasi sangat dipengaruhi oleh karakteristik interpersonalnya. Misalnya seorang aparatur berkomunikasi dengan seorang warga masyarakat, maka efek komunikasi tidak semata-mata dipengaruhi oleh kualitas pesan, namun yang lebih penting adalah adanya ikatan interpersonal yang bersifat emosional.

Fungsi komunikasi interpersonal yang efektif ialah membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu, menyampaikan pengetahuan, mengubah sikap dan peribaku, pemecahan masalah hubungan antar pribadi dan citra diri menjadi lebih baik. Hukum komunikasi efektif meliputi respect, empathy, audible, clarity dan humble. Sedang untuk sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal adalah keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Faktor keefektifan komunikasi interpersonal dapat dipandang dari sudut komunikator, komunikan dan pesan.

Selain itu, faktor lain yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan adalah profesionalisme aparatur (Firman, 2016). Profesionalisme merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga atau organisasi. Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi

sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat. Thoha (2010 : 1) mengatakan bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi, setiap organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan organisasi. Birokrasi yang mampu bersaing dimasa mendatang adalah birokrasi yang memiliki sumberdaya manusia berbasis pengetahuan dengan memiliki berbagai keterampilan dan keahlian.

Menurut Tjokrowinoto (2011: 191) profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel. Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara professional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi.

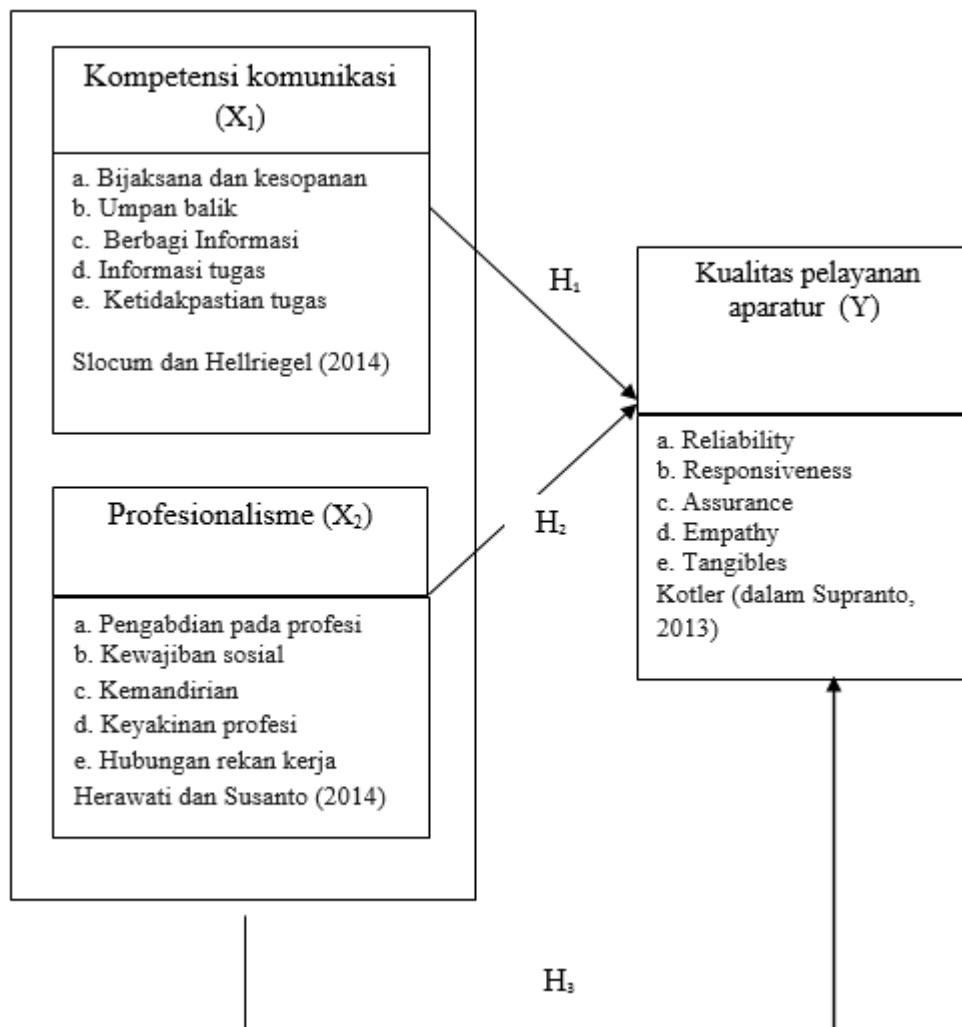
Tugas pokok Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relative belum memuaskan, hal ini terutama berkaitan dengan sumber daya aparatur yang belum professional dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, sedikitnya sosialisasi langsung oleh aparatur birokrasi terhadap masyarakat.

Hal ini membuktikan bahwa kelemahan pelayanan mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap dan tindakan aparat yang terkadang kurang berkenan, sedikit lambat dan kurangnya fasilitas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Kejadian ini membuktikan bahwa proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat sangat berkaitan dalam proses pelayanan. Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan analisis masalah pelayanan merupakan salah satu fenomena penting, khususnya di Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.

Menurut pengamatan peneliti dilapangan, kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar khususnya UPTD Pengelolaan Pelayanan Darat Pelabuhan Pamatata dan ASDP yang melayani penumpang masih belum maksimal. Keadaan dilapangan pun yang seharusnya mendapat perhatian khusus untuk bisa bekerja maksimal belum mampu sepenuhnya dikelola dengan baik seperti antrian kendaraan yang lama tidak ada kepastian untuk diberangkatkan, tapi disisi lain ada antrian baru datang diberangkatkan. Masalah ini sering terjadi dan berulang kali sehingga diperlukan pintu antrian elektronik untuk mengantisipasi hal-hal tersebut, agar menghindari nepotisme atau pembeda-beda pada antrian kendaraan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penelitian ini disusun melalui kerangka konsep penelitian yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian



Keterangan :

Y : Variabel dependen kualitas pelayanan aparatur

X1 : Variabel independen kompetensi komunikasi

X2 : Variabel independen profesionalisme

H1 : Pengaruh X1 terhadap Y

H2 : Pengaruh X2 terhadap Y

H3 : Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y

Berdasarkan latar belakang penelitian, permasalahan dan kerangka konseptual dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Diduga kompetensi komunikasi dan profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.

2. Diduga Kompetensi komunikasi dan Profesionalisme berpengaruh positif secara simultan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.
3. Diduga variabel kompetensi komunikasi yang paling berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang dilakukan oleh penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data primer adalah data diperoleh secara langsung dari obyek penelitian, dan diperoleh melalui kuesioner dan wawancara. Sedangkan Data Sekunder adalah data diperoleh dari studi dokumentasi, seperti dari buku, jurnal-jurnal penelitian, makalah dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian.

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah "Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel pada penelitian ini diambil dari pegawai yang bekerja pada Dinas perhubungan kabupaten kepulauan selayar berjumlah 85 orang pegawai. Adapun teknik penarikan sampel adalah sampling jenuh (sensus), dimana semua populasi dijadikan sampel sebanyak 85 orang Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, Uji t (Uji Parsial), Uji F (Uji Simultan) dan Uji Keofisien Determinasi (R²)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Apabila r hitung $>$ r table, artinya pernyataan atau indicator tersebut valid. Kemudian apabila r hitung $<$ r table, artinya pernyataan atau indicator tersebut adalah tidak valid. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada table 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Validitas Data

Variabel	Butir dalam Kuesioner	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis (r-tabel)	Keterangan
Kompetensi Komunikasi (X ₁)	X1.1	0,483	0,213	Valid
	X1.2	0,521	0,213	Valid
	X1.3	0,705	0,213	Valid
	X1.4	0,691	0,213	Valid
	X1.5	0,700	0,213	Valid
	X1.6	0,724	0,213	Valid
	X1.7	0,775	0,213	Valid
	X1.8	0,813	0,213	Valid

Variabel	Butir dalam Kuesioner	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis (r-tabel)	Keterangan
	X1.9	0,747	0,213	Valid
	X1.10	0,634	0,213	Valid
Profesionalisme (X ₂)	X2.1	0,796	0,213	Valid
	X2.2	0,747	0,213	Valid
	X2.3	0,807	0,213	Valid
	X2.4	0,798	0,213	Valid
	X2.5	0,857	0,213	Valid
	X2.6	0,827	0,213	Valid
	X2.7	0,604	0,213	Valid
	X2.8	0,617	0,213	Valid
	X2.9	0,613	0,213	Valid
	X2.10	0,574	0,213	Valid
Kualitas Pelayanan Aparatur (Y)	Y1	0,804	0,213	Valid
	Y2	0,778	0,213	Valid
	Y3	0,713	0,213	Valid
	Y4	0,861	0,213	Valid
	Y5	0,744	0,213	Valid
	Y6	0,648	0,213	Valid
	Y7	0,494	0,213	Valid
	Y8	0,512	0,213	Valid
	Y9	0,689	0,213	Valid
	Y10	0,705	0,213	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan table 1 di atas dapat disimpulkan bahwa corrected item-total setiap item pernyataan yang diberikan kepada responden lebih besar dari nilai r table yaitu 0,213 yang berarti semua item pernyataan dinyatakan valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrument dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrument dapat dipercaya untuk dijadikan angket penelitian. Kriteria yang dinyatakan reliable yaitu 0,7. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan perhitungan SPSS 19:

Tabel 2. Uji Realibilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Soal	Keterangan
1	Kompetensi Komunikasi (X ₁)	0,869	10	Reliabel
2	Profesionalisme (X ₂)	0,901	10	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan Aparatur (Y)	0,883	10	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan table 2 hasil uji realibilitas maka instrument dinyatakan valid karena memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linear berganda digunakan untuk menguji besarnya pengaruh antara variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y)

Tabel 3. Persamaan Regersi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	16.502	2.784		
Kompetensi Komunikasi	.426	.090	.467	4.748	.000
Profesionalisme	.227	.070	.318	3.237	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Aparatur

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari hasil output SPSS 19 diatas, maka persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 16,502 + 0,426X_1 + 0,227X_2$$

1. Nilai konstantanya yaitu 16,502 maka dapat diartikan jika kompetensi komunikasi dan profesionalisme nilainya adalah 0, maka kualitas pelayanan aparatur akan mengalami peningkatan sebesar 16,502.
2. Nilai koefisien regresi pada variable kompetensi komunikasi (X1) bernilai positif, yaitu sebesar 0,426 yang artinya bahwa setiap peningkatan kompetensi komunikasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan aparatur sebesar 0,426 satuan dengan asumsi variable independen nilainya tetap.
3. Nilai koefisien regresi pada variable profesionalisme (X2) bernilai positif, yaitu sebesar 0,227 yang artinya bahwa setiap peningkatan profesionalisme sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan aparatur sebesar 0,227 satuan dengan asumsi variable independen nilainya tetap

Uji t (Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji dan melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variable Y. Apabila thitung lebih besar dari pada ttabel maka hipotesis diterima dan sebaliknya. Hasil thitung variable X dan Variabel Y dapat dilihat dari table berikut:

Tabel 4. Uji Sigfikansi (Uji t)

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.502	2.784		5.928	.000
1 Kompetensi Komunikasi	.426	.090	.467	4.748	.000
Profesionalisme	.227	.070	.318	3.237	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Aparatur

Sumber: Data primer diolah, 2021

Nilai t_{hitung} dapat diperoleh dari rumus $df=n-k-1$ atau $85-2-1= 82$ maka dapat nilai t tabelnya yaitu sebesar 1,989 kriteria pengujiannya yaitu apabila nilai signifikansi $<0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. H_a diterima (terdapat pengaruh) dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $>0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_o diterima (tidak terdapat pengaruh) maka hipotesisnya sebagai berikut:

1. Hipotesis variable kompetensi komunikasi (X_1)

Dari Tabel diatas dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variable komunikasi (X_1) yaitu sebesar 4,742 sedangkan t_{tabel} diperoleh 1,989 dan signifikansi 0,000 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan sigfikansi $< 0,05$ yakni H_a diterima, artinya kompetensi komunikasi (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparatur

2. Hipotesis varaiabel profesionalisme (X_2)

Dari table diatas dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variable profesionalisme (X_2) yaitu sebesar 3,237 sedangkan t_{tabel} diperoleh 1,989 dan signifikansi 0,002, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$ yakni H_a diterima, artinya profesionalisme (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil uji t tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa variable yang paling dominan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar adalah variable kompetensi komunikasi dengan nilai t hitung (4,742) dan nilai signifikansi terkecil (0,000).

Uji F (Secara Simultan)

Tabel 5 Hasil Signifikansi Uji F ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	818.267	2	409.134	41.118	.000 ^a
Residual	815.921	82	9.950		
Total	1634.188	84			

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Kompetensi Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Aparatur

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari table diatas, dapat diketahui bahwa nilai Fhitung yaitu 41,118 sedangkan nilai Ftabel sebesar 3,11 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh secara simultan antara kompetensi komunikasi (X1) dan profesionalisme (X2) terhadap kualitas pelayanan aparatur (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel komunikasi, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Suar Data Kabupaten Bone digunakan koefisien determinasi (R Square). Hasil koefisien determinasi berganda dapat ditunjukkan pada tabel 4:

**Tabel 4 Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 ^a	.501	.489	3.154

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Kompetensi Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Aparatur

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui besarnya koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.501. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa 50,1% besarnya kualitas pelayanan aparatur dipengaruhi oleh kedua variabel bebas yang terdiri dari kompetensi komunikasi dan profesionalisme. Sedangkan sisanya sebesar 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian

PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kompetensi komunikasi terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar, berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh t_{hitung} 4,748 dan t_{tabel} 1,989 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,748 > 1,989$), maka hipotesis pertama diterima.

Kompetensi pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar dipersepsi baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi pegawai adalah merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Peranan komunikasi organisasi sangat penting untuk menciptakan keharmonisan dan kelancaran tugas maupun pekerjaan dari suatu organisasi, seperti dalam suatukantor atau pelaksanaan tugas-tugas yang dijalankan oleh aparatur pemerintah. Namun jika proses komunikasinya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan memengaruhi proses pelayanan kepada masyarakat.

Kepuasan dalam kompetensi komunikasi biasanya mencakup berbagai aspek terutama yang berkaitan dengan tingkat kepuasan seseorang atau setiap pegawai dalam mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Dalam lingkungan organisasi komunikasi merupakan suatu proses penyebaran informasi. Kepuasan komunikasi dalam kaitan dengan proses pelayanan adalah kepuasan yang menunjukkan baik tidaknya informasi yang tersedia dapat memenuhi persyaratan dalam proses pelayanan. Hal yang penting dalam proses komunikasi adalah bagaimana aparatur/pegawai dapat melaksanakan kegiatan pelayanan secara baik, yaitu dengan ketepatan waktu, tidak berbelit-belit, tidak birokratis, ada kepastian pelayanan, dan dapat dijangkau oleh seluruh anggota masyarakat.

Hasil penelitian membuktikan bahwa peranan kompetensi komunikasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan kemampuan dan pengetahuan melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar kurang berjalan dengan baik sehingga memengaruhi proses pelayanan. Hal ini berarti unsur kecepatan dan ketepatan pelayanan tidak tercapai dengan baik. Padahal hal ini terkait dengan kepercayaan yang diberikan masyarakat. Apabila amanat tersebut disiasikan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Erlin Susanty (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Regional VII BKN Palembang.

Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar, berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh $t_{hitung} 3,237$ dan $t_{tabel} 1,989$ dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,237 > 1,989$), maka hipotesis kedua diterima.

Profesionalisme birokrasi merupakan prasyarat mutlak untuk mewujudkan *good governance*. Upaya untuk mewujudkan *good governance* memerlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih menekankan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien.

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

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan

kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik, maka diantara sepuluh prinsip good governance ada 3 (tiga) nilai administrative-manajerial mendasar yakni: efektifitas, efisiensi dan profesionalisme (Widodo, 2011)

Berdasarkan hasil penelitian pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar, profesionalisme sudah maksimal walaupun masih ditemukan ada beberapa pegawai atau aparatur yang cenderung kurang profesional dalam melaksanakan pekerjaannya, target waktu yang belum tercapai dan para karyawan kurang tertarik terhadap tugas yang diberikan kepada mereka. Hal tersebut dikarenakan rendah tingkat profesionalisme khususnya pelayanan pada antrian kendaraan pada pelabuhan penyeberangan Pamatata-Bira yang sering terjadi penumpukan kendaraan ditambah lagi adanya antrian lama yang belum mendapat kepastian berangkat sedangkan disisi lain ada antrian baru yang diberangkatkan. Hal ini biasa memicu protes dari para pengguna jasa penyeberangan Pamatata-Bira.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Mohammad Amin (2020) yang menyatakan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public bidang administrasi pemerintahan.

Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar, berdasarkan hasil perhitungan diperoleh F_{hitung} 41,118 dan F_{tabel} 3,11 dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($41,118 > 3,11$) maka hipotesis ketiga diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa baik kompetensi komunikasi dan profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan aparatur sehingga akan semakin baik. Komunikasi yang diiringi dengan profesionalisme akan mengantarkan seorang pegawai untuk memperoleh prestasi kerja dari kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan khususnya pelayanan public akan selalu berfokus pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan harapan masyarakat. Sinambela (2011: 6) mengemukakan bahwa secara teoritis, pelayanan public pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Maka untuk mencapai kepuasan masyarakat itu dituntut kualitas pelayanan prima yang dicerminkan oleh: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Masalah kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pihak aparatur pemerintahan kepada masyarakat umum, sangat erat kaitannya dengan kompetensi komunikasi birokrasi yang diberikan oleh pimpinan kepada aparatnya. Komunikasi meskipun merupakan hal yang secara terus-menerus dilakukan, namun sering terjadi kesalahan yang tidak disadari. Untuk itulah diperlukan sebuah komunikasi yang mampu membangun kerjasama antara satu orang dengan orang lain, yakni dengan berkomunikasi efektif sehingga antara individu satu dengan yang lainnya akan saling memahami, saling toleransi, saling mengisi dan saling memberi. Dengan demikian potensi dari masing-masing individu akan semakin berkembang, sebab fungsi

komunikasi dalam organisasi itu adalah sebagai sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran.

Pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi pemerintah memerlukan komunikasi yang efektif. Komunikasi bukan hanya dengan menggunakan metode yang tepat, namun juga isi pesan yang disampaikan. Demikian juga halnya dengan strategis komunikasi, hal tersebut bukan hanya dilakukan dengan mendengarkan melainkan proses berkomunikasi yang profesional. Proses terakhir dalam proses komunikasi adalah umpan balik yang diberikan sebagai mempertimbangkan kembali pesan yang telah disampaikan kepada penerima. Umpan balik tersebut dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi. Secara spesifik peran penting kompetensi komunikasi dari pimpinan membantu para aparatur untuk memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga kualitas pelayanan suatu organisasi menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila seorang pemimpin tidak memiliki kompetensi komunikasi dan dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang tidak maksimal.

Kompetensi komunikasi yang ada di instansi, diharapkan akan mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat birokrasi kepada masyarakat. Adanya komunikasi yang sehat dan baik antara sub kerja yang satu dengan yang lain, diharapkan akan turut membantu perkembangan kualitas pelayanan di instansi tersebut. Dengan adanya keterbukaan dan pengertian maka aparatur akan merasa lebih akrab dan dapat dijadikan sebagai teman diskusi. Setiap pegawai tidak sekedar membutuhkan gaji dan prestasi dalam bekerja, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Pegawai yang memiliki rekan kerja yang ramah dan mendukung, akan mengantarkan mereka pada hasil kerja yang baik pula.

Profesionalisme juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan disamping kompetensi komunikasi. Terdapat beberapa faktor yang dominan dalam mempersoalkan profesionalisme di lingkungan kerja kalangan pegawai. Pertama, kapasitas kemampuan intelektual pegawai yang sesuai dengan jenis dan sifat pekerjaannya. Hal ini berhubungan dengan jenis dan tingkat pendidikan pegawai yang bersangkutan, dan yang menjadi karakteristik pengetahuan dan keahlian pegawai tersebut dalam bekerja. Kedua adalah standar kerja pegawai yang mencakup prosedur atau tata cara penyelesaian pekerjaan serta hasil dari pekerjaan tersebut. Faktor dominan ketiga adalah standar moral dan etika pegawai dalam melakukan profesinya. Faktor ketiga ini membutuhkan proses pembuktian atau kerja nyata yang penilaiannya bukan hanya melalui sifat, watak dan karakter pegawai namun juga sistem penilaian yang digunakan dalam suatu lingkungan kerja.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Indra Prasetyo dan Chamariyah (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi dan profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kantor Bersama Samsar Kabupaten Pamekasan dan penelitian Irwan, I., & Latief, F. (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di PT Semen Bosowa Maros.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi Komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar
2. Profesionalisme memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar
3. Kompetensi Komunikasi dan Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar
4. Kompetensi Komunikasi berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.

DAFTAR PUSTAKA

- Barger, J. K. (2012). *Leadership, communication skills for organizations and groups*. New York: St. Martin's.
- Erlin, Susanty. (2020). *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Kinerja Sebagai Intervening Pada Kantor Regional VII BKN*. Tesis Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridianti Palembang.
- Firman, A., & Said, S. (2016). Linking organizational strategy to information technology strategy and value creation: impact on organizational performance. *Journal of Business and Management Sciences*, 4(3), 60-67.
- Indra, Prasetyo., dan Chamariyah. (2020). Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)* 3(2), 2612-2142.
- Irwan, I., & Latief, F. (2023). Peningkatan Produktifitas Kerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja, Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 148-155.
- Irwan, A., & Sahrir, S. (2022). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Sektor Tello Kota Makassar. *KAIZEN: Kajian Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Kewirausahaan*, 1(2), 1-7.
- Kasim, A. I., Suhenrik, P., Alim, A., & Irfan, A. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar. *Humano: Jurnal Penelitian*, 13(2), 74-86.
- Mohammad, Amin. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Public Policy*, Vol. 1, No. 2, September 2020.

Sinambella, Lijan, Poltak. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Slocum., dan Hellriegel, M. (2014). The Communication Competence of Leaders in a Knowledge- Based Organization. University of Jyvaskyla.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta.

Thoha, Miftah. (2011). Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia. Jakarta. Kencana.

Tjokrowinoto, Muljarto. (2011). Pembangunan, Dilema dan Tantangan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Widodo, Joko. (2011). Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cendekia, Surabaya.