

# RASA AMAN, PROFESIONAL DAN KINERJA PELAYANAN

**Ronny Defrika**

Program Magister Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Kampus Bina Widya  
Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

**Abstract: Security, Professionalism and Service Performance.** The purpose of this study was to describe and to determine the safety, professionalism auction service employees on organizational performance Bengkalis Procurement Unit. This research is a quantitative method, the population is bidders who numbered 256 participants and 72 samples using random sampling populasional. Data was collected by questionnaire. The results using a variable sense of safety and professionalism in partial positive and significant influence together (simultaneously) significantly affects the performance of the ULP, with a 95% confidence level. Furthermore, the results of data analysis showed that the coefficient of determination ( $R^2$ ) of the model is 0.764, which means that 76.4% of independent variables (a sense of security and professionalism) is able to explain the dependent variable (performance ULP) and the remaining 23.6% is influenced by variables other outside variables in this study.

**Keywords:** safety, professionalism, service performance.

**Abstrak: Rasa Aman, Profesionalisme dan Kinerja Pelayanan.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan untuk mengetahui rasa aman, profesionalisme pegawai pelayanan lelang pada kinerja organisasi Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini adalah metode kuantitatif, populasi adalah peserta lelang yang berjumlah 256 peserta dan sampel 72 orang dengan menggunakan populasional random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian menggunakan variabel rasa aman dan profesionalisme secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja ULP, dengan tingkat keyakinan 95%. Selanjutnya hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari model adalah 0.764, yang berarti bahwa sebesar 76,4% variabel independen (rasa aman dan profesionalisme) mampu menjelaskan variabel dependen (kinerja ULP) dan sisanya 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pada penelitian ini.

**Kata kunci:** rasa aman, profesionalisme, kinerja pelayanan.

## PENDAHULUAN

Esensi pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut merasa puas. Melayani berarti memberikan sesuatu yang "memuaskan" dari produk barang atau jasa yang sanggup membuat kriteria "cukup". Kecukupan bagi satu masyarakat dengan masyarakat lainnya tentunya tidaklah sama. Pemerintah adalah sebagai lembaga pelayanan publik, yang harus menyediakan birokrat yang kompeten sesuai dengan tuntutan masyarakat. Realitas pelayanan yang diberikan pemerintah Kabupaten Bengkalis khususnya berkaitan dengan pelayanan

lelang pembangunan pada penggunaan anggaran daerah masih dipermasalahkan. Masih terdapat perusahaan *black list* yang mengikuti lelang dan bahkan menang dalam lelang yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Bengkalis. Hal ini menunjukkan kinerja pelayanan lelang yang diselenggarakan unit layanan pengadaan masih rendah. Besarnya tuntutan masyarakat pengguna jasa pelayanan tersebut juga ternyata mempengaruhi tingkat kenyamanan bagi pemberi pelayanan (birokrat). Pegawai merasa tertekan dalam melaksanakan kegiatan lelang paket pekerjaan, karena telepon dan permintaan untuk diloloskan dalam pelelangan

pekerjaan. Tekanan tersebut dapat berakibat pada tingkat stress pegawai dalam bekerja akibat dari berbagai kepentingan dari pihak perusahaan dalam mengikuti lelang. Berdasarkan dari uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah rasa aman pegawai pelayanan lelang pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Bengkalis?; Bagaimanakah profesionalisme pegawai pelayanan lelang pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Bengkalis?; Bagaimanakah kinerja organisasi pelayanan lelang pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Bengkalis?; Apakah rasa aman berpengaruh terhadap kinerja organisasi pelayanan lelang pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Bengkalis?; Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja organisasi pelayanan lelang pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Bengkalis?; Apakah rasa aman dan profesionalisme secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja organisasi pelayanan lelang pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Bengkalis?

Persyaratan agar karyawan mempunyai rasa aman di dalam pekerjaannya adalah suasa kerja itu dirasakan sebagai suasana tanpa ada ancaman, ancaman bahwa sebagai karyawan tidak akan dipecat semena-mena tanpa alasan yang masuk akal, juga suasana dimengerti oleh atasan. Menurut Mulyono dalam Anoraga (2005) menjelaskan bahwa rasa aman membutuhkan pengetahuan tentang pengetahuan mengenai apa yang diharapkan oleh perusahaan, oleh kantor, oleh atasan dan oleh karyawan lain di dalam pekerjaan. Mengenai kebijakan umum perusahaan, juga prosedur dan aturan dalam perusahaan, penilaian kegiatan. Kesimpulan yang bisa diambil dari pendapat mengenai rasa aman tersebut adalah suatu keadaan dimana pegawai merasa tidak terancam dalam bekerja. Menurut Anoraga (2005) dimensi rasa aman dalam bekerja antara lain:

- Aman dalam mengambil keputusan-keputusan

- Aman dalam melaksanakan tugas
- Aman dalam arti tidak ada tindakan dari atasan yang bersifat semena-mena.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan aparat yang profesional sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kata “profesional” berasal dari kata sifat yang berarti pencarian dan sebagai kata benda yang berarti orang yang mempunyai keahlian seperti aparat, dokter, hakim dan sebagainya. Dengan kata lain pekerjaan yang bersifat profesional adalah pekerjaan yang hanya dapat dilakukan oleh mereka yang khusus dipersiapkan untuk itu dan bukan pekerjaan yang dilakukan oleh mereka yang karena tidak dapat memperoleh pekerjaan lain. (Sudjana, 1988). Kemudian Usman (2002) bahwa suatu pekerjaan yang bersifat profesional memerlukan berbagai bidang ilmu yang secara sengaja harus dipelajari dan kemudian diaplikasi bagi kepentingan umum. Atas dasar pengertian ini, ternyata pekerjaan profesional berbeda dengan pekerjaan lainnya karena suatu profesi memerlukan kemampuan dan keahlian khusus dalam melaksanakan profesinya. Kata profesional berarti orang yang memiliki keahlian, seperti: aparat, dokter, hakim dan sebagainya. Dengan kata lain pekerjaan yang bersifat profesional adalah pekerjaan yang hanya dapat dilakukan oleh mereka yang khusus dipersiapkan untuk itu dan bukan pekerjaan yang dilakukan oleh mereka yang karena tidak dapat memperoleh pekerjaan lain. Dengan bertitik tolak dari pengertian ini, maka pengertian aparat profesional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keaparatan sehingga ia mampu melakukan tugas dan fungsinya sebagai aparat dengan kemampuan maksimal. Konsep pelayanan menurut Moenir (2000) adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh

seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh rasa aman dan profesional pada kinerja pelayanan, baik secara parsial maupun secara bersama-sama.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta lelang yang mengikuti kegiatan lelang pada 8 kelompok kerja (Pokja) dan 1 unit layanan pengadaan (ULP) yang berjumlah 256 peserta. Oleh karena relative banyaknya populasi maka ditetapkan sampel dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 72 orang. Sampel diambil berdasarkan metode proporsional random sampling atau secara proporsi sesuai dengan pokja yang diikuti dan ULP. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, Teknik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif dan kuantitatif.

## **HASIL**

### **Pengaruh Rasa Aman pada Kinerja Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rasa aman dalam bentuk kesiapan pengamanan dalam proses lelang dengan jawaban terbesar adalah netral 45,4%. Ini berarti proses lelang yang diselenggarakan ULP cukup didukung oleh keamanan baik dalam mengambil keputusan, melaksanakan tugas dan dari adanya intimidasi. Dilihat dari indikator yang tinggi jawaban responden adalah rasa aman dalam mengambil keputusan yang berarti bahwa dalam pengambilan keputusan sebenarnya sudah ada standar yang akan dapat digunakan, namun dalam pelaksanaannya keputusan yang diambil petugas selalu mendapatkan ganjalan dari berbagai pihak, seperti dari peserta tender itu sendiri, dimana telpon tidak pernah dapat dihidupkan, karena mereka akan berusaha untuk menelpon dan meneror petugas

dalam berbagai kondisi. Berdasarkan hasil analisis secara parsial variabel rasa aman berpengaruh signifikan terhadap kinerja ULP dalam melaksanakan kegiatan lelang hal ini terbukti dari nilai  $t$  hitung variabel rasa aman lebih besar dari  $t_{\alpha/2}$ , yaitu  $2,314 > 2,000$  dengan tingkat signifikansi  $t$  sebesar 0,024, maka secara parsial variabel rasa aman mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja ULP, dengan tingkat keyakinan 95%.

### **Pengaruh Profesionalisme pada Kinerja Pelayanan**

Profesionalisme petugas dalam melaksanakan kegiatan lelang dengan jawaban terbesar adalah setuju 46,5%. Ini berarti bahwa petugas sudah profesionalisme dalam melaksanakan kegiatan lelang kegiatan pembangunan di ULP. Dilihat dari indikator yang tinggi jawaban responden adalah pada pelaksanaan fungsi pelelangan yang berarti bahwa dalam pelaksanaan fungsi penyelenggara lelang kegiatan pemerintah yang berasal dari anggaran APBD Kabupaten Bengkalis ULP sudah menjalankan fungsinya sebagaimana mestinya, walaupun hasil yang dicapai terkadang masih belum sempurna. namun usaha memperbaikinya terus dilakukan dan terus mendapatkan perhatian. Kemudian pekerjaan yang dilakukan ULP tidak akan melewati batas yang sudah ditentukan, karena sebuah tim bekerja sesuai dengan fungsinya masing-masing dan hal ini yang menjadi keyakinan dari ULP dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan tender kegiatan pembangunan. Berdasarkan hasil analisis secara parsial variabel profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja ULP dalam melaksanakan kegiatan lelang hal ini terbukti dari nilai  $t$  hitung variabel profesionalisme lebih besar dari  $t_{\alpha/2}$ , yaitu  $7,972 > 2,000$  dengan tingkat signifikansi  $t$  sebesar 0,000, maka secara parsial variabel profesionalisme mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ULP, dengan tingkat keyakinan 95%.

### **Pengaruh rasa aman dan profesionalisme secara bersama-sama pada kinerja pelayanan**

Berdasarkan hasil analisis secara parsial variabel rasa aman dan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja ULP dalam melaksanakan kegiatan lelang hal ini terbukti dari nilai  $t$  hitung variabel rasa aman lebih besar dari  $t \alpha/2$ , yaitu  $2,314 > 2,000$  dengan tingkat signifikansi  $t$  sebesar 0,024, maka secara parsial variabel rasa aman mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja ULP, dengan tingkat keyakinan 95%. Kemudian nilai  $t$  hitung variabel profesionalisme lebih besar dari  $t \alpha/2$ , yaitu  $7,972 > 2,000$  dengan tingkat signifikansi  $t$  sebesar 0,000, maka secara parsial variabel profesionalisme mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ULP, dengan tingkat keyakinan 95%. Kemudian juga dapat dilihat hasil perhitungan analisa data diperoleh  $F$  hitung sebesar 111,869 dan  $F$  tabel (2;69) sebesar 3,15. Dengan demikian  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel, yang berarti bahwa nilai rasa aman dan profesionalisme secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja ULP, dengan tingkat keyakinan 95%. Selanjutnya hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari model adalah 0.764, yang berarti bahwa sebesar 76,4% variabel independent (rasa aman dan profesionalisme) mampu menjelaskan variabel dependent (kinerja ULP) dan sisanya 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pada penelitian ini.

### **PEMBAHASAN**

Rasa aman dalam bentuk kesiapan pengamanan dalam proses lelang dengan jawaban terbesar adalah netral. Ini berarti proses lelang yang diselenggarakan ULP cukup didukung oleh keamanan baik dalam mengambil keputusan, melaksanakan tugas dan dari adanya intimidasi. Indikator tertinggi adalah pada rasa aman dalam men-

gambil keputusan dan terendah pada tindakan yang semena-mena yang dirasakan pegawai dalam bekerja seperti di terror lewat handphone dan sms. Profesionalisme petugas dalam melaksanakan kegiatan lelang dengan jawaban terbesar adalah setuju. Ini berarti bahwa petugas sudah profesionalisme dalam melaksanakan kegiatan lelang kegiatan pembangunan di ULP. Indikator tertinggi adalah pada pelaksanaan fungsi pelelangan dan terendah adalah pada pengkoordinasian. Kinerja ULP dalam memberikan pelayanan pelelangan kegiatan pembangunan di Kabupaten Bengkalis dengan jawaban terbesar adalah netral. Ini berarti bahwa ULP sudah cukup berkinerja dalam memberikan pelayanan. Pada indikator efektifitas yang merupakan indikator tertinggi sedangkan yang rendah pada indikator keadaptasian. Pengaruh rasa aman terhadap kinerja ULP dalam melaksanakan kegiatan lelang hal ini terbukti secara parsial variabel rasa aman mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja ULP, yang artinya bahwa semakin baik rasa aman yang dimiliki pegawai dalam bekerja maka pelayanan yang diberikan akan semakin baik pula, begitu pula sebaliknya jika pegawai semakin tidak merasa aman maka pelayanan yang diberikan akan semakin jelek. Pengaruh profesionalisme terhadap kinerja ULP dalam melaksanakan kegiatan lelang hal ini terbukti secara parsial variabel profesionalisme mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ULP. Ini berarti berarti bahwa semakin profesional pegawai dalam bekerja maka semakin baik pelayanan yang diberikan kepada peserta lelang, begitu pula sebaliknya jika semakin rendah profesionalisme pegawai dalam bekerja maka semakin rendah pula kinerja pelayanannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan apa yang dikatakan Sunggu, Anni Ompu (2004) tentang *Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja (Studi Empiris Pada Internal Auditor PLN*

*Se-Indonesia*). Menunjukkan auditor yang mempunyai kebiasaan untuk membaca jurnal dan publikasi profesinya; adanya pertukaran ide, adanya dukungan terhadap lembaga audit, cenderung mempunyai kepuasan kerja yang tinggi. Selain itu juga menunjukkan bahwa adanya peran auditor bagi masyarakat, arti penting audit itu sendiri, pemahaman terhadap audit serta kekuatiran untuk tidak eksogen sangat mendukung kepuasan kerja dari auditor. Pengaruh rasa aman dan profesionalisme terhadap kinerja ULP dalam melaksanakan kegiatan lelang hal ini terbukti rasa aman dan profesionalisme secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja ULP, dengan tingkat keyakinan 95%. Selanjutnya hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari model adalah 0.764, yang berarti bahwa sebesar 76,4% variabel independen (rasa aman dan profesionalisme) mampu menjelaskan variabel dependen (kinerja ULP) dan sisanya 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pada penelitian ini. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh LW Analisa (2011) bahwa rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan. Hal ini juga disampaikan oleh Subandrio (2013) bahwa kebutuhan rasa aman sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja. Kemudian faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, secara rinci dikemukakan oleh Simanjuntak (1983) yaitu terdiri dari pendidikan dan latihan (profesionalisme), gizi dan kesehatan, penghasilan dan jaminan sosial termasuk rasa aman, pemberian kesempatan, manajemen dan kebijaksanaan pemerintah untuk mengetahui seberapa jauh tingkat prestasi kerja yang dicapai maka diperlukan pengukuran. Dalam hal ini terdapat beberapa faktor yang dianggap penting bagi pelaksanaan pekerjaan seperti kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, dan sikap. Menurut Gibson (1980), mengemukakan bahwa setiap usaha untuk mengetahui mengapa seseorang ber-

perilaku seperti yang dilakukan selama ini dalam organisasi memerlukan pemahaman tentang: (1) individu yang memiliki kemampuan, keterampilan mencakup mental dan fisik, latar belakang: keluarga, umur dan jenis kelamin, (2) organisasi meliputi: sumber daya, kepemimpinan, imbalan dan prosedur kerja, dan (3) psikologi meliputi: persepsi, sikap, kepribadian dan motivasi.

## SIMPULAN

Pengaruh rasa aman terhadap kinerja ULP dalam melaksanakan kegiatan lelang hal ini terbukti secara parsial variabel rasa aman mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja ULP, yang artinya bahwa semakin baik rasa aman yang dimiliki pegawai dalam bekerja maka pelayanan yang diberikan akan semakin baik pula, begitu pula sebaliknya jika pegawai semakin tidak merasa aman maka pelayanan yang diberikan akan semakin jelek. Pengaruh profesionalisme terhadap kinerja ULP dalam melaksanakan kegiatan lelang hal ini terbukti secara parsial variabel profesionalisme mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ULP. Ini berarti bahwa semakin profesional pegawai dalam bekerja maka semakin baik pelayanan yang diberikan kepada peserta lelang, begitu pula sebaliknya jika semakin rendah profesionalisme pegawai dalam bekerja maka semakin rendah pula kinerja pelayanannya. Pengaruh rasa aman dan profesionalisme terhadap kinerja ULP dalam melaksanakan kegiatan lelang hal ini terbukti rasa aman dan profesionalisme secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja ULP, dengan tingkat keyakinan 95%. Selanjutnya hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari model adalah 0.764, yang berarti bahwa sebesar 76,4% variabel independen (rasa aman dan profesionalisme) mampu menjelaskan variabel dependen (kinerja ULP) dan sisanya 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pada penelitian ini.

**DAFTAR RUJUKAN**

- Anoraga, Pandji dan Janti Soegiatoeti, 2005, Pengantar Bisnis Modern, Penerbit Pustaka, Semarang.
- Gibson, Ivancevich dan Donnely, 1980, Organization Motivation diterjemahkan oleh DH. Gulo, Sungguh Bersama, Jakarta.
- Moerir, 2000, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, P, 1983, Produktivitas Kerja: Pengertian, Ruang Lingkupnya, Prisma Jaya: Jakarta.
- Sudjana, 1988, Penelitian dan Penilaian Pendidikan, Bandung: Algensindo.
- Usman, 2002, Konflik dan Resolusi Konflik Sumber Daya Alam Perspektif Sosiologis, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.