

The Influence of Employee Work Professionalism on the Quality of Public Services at the Kampar Kiri Tengah District Office

Pengaruh Profesionalitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah

Septrian Nurhalizah¹, Ikhwani Ratna^{*2}

^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

*Corresponding author's e-mail: ikhwani.ratna@uin-suska.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of employee work professionalism on the quality of public service at the Kampar Kiri Tengah District Office. The research method used in this study is quantitative. The population in this study were all people who had provided services in the last 2 months of 2023 at the Kampar Kiri Tengah District Office totaling 350 people. The sampling method used in this study was saturated sampling. The data source used in this study was primary data obtained directly from the answers to questions in the questionnaire distributed to respondents. The data was analyzed using the simple linear regression method and processed using the SPSS version 29 program. The results of this study indicate that based on the t-test (partial) the calculated t value obtained for the Professionalism variable was $4.595 < t\text{-table value of } 1.991$, the results of the hypothesis test showed that the calculated F value was $21.118 > F\text{ table } 3.97$ and the sig value was 0.001 , which is lower than < 0.05 . The correlation coefficient value of Professionalism is 0.466 so it can be categorized as having a fairly strong correlation level. So it can be concluded that there is a positive relationship between the Professionalism variable (X) and the Public Service Quality variable (Y).

Keywords: Professionalism, Quality of Public Services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang sudah melakukan jasa pelayanan 2 bulan terakhir 2023 di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah berjumlah 350 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan langsung dari jawaban atas pertanyaan dalam kuisioner yang disebar kepada responden. Data tersebut dianalisis dengan metode regresi linier sederhana dan diolah menggunakan program SPSS versi 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji t (parsial) nilai t hitung yang diperoleh untuk variabel Profesionalitas yaitu $4,595 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1,991$, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $21,118 > F \text{ tabel } 3,97$ dan nilai sig sebesar $0,001$, yaitu lebih rendah dari $< 0,05$. Nilai koefisien korelasi Profesionalitas sebesar $0,466$ sehingga dapat dikategorikan memiliki tingkat korelasi yang cukup kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel Profesionalitas (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y).

Kata Kunci: Profesionalitas, Kualitas Pelayanan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan. Peran pemerintah dalam kehidupan berbangsa adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari peraturan dan pelayanan lainnya yang

memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, dan kehidupan sehari-hari. Berbagai gerakan reformasi publik yang muncul di negaranegara maju pada awal tahun 1990an dilatarbelakangi oleh tekanan masyarakat terhadap perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Kinerja karyawan memegang peranan penting bagi suatu organisasi, apabila kinerja yang ditunjukkan buruk, maka lembaga tersebut tidak akan mampu mencapai tujuannya. Kinerja adalah apa yang dicapai seorang pegawai secara kualitatif dan kuantitatif sebagai hasil pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya Mangkunegara (2014). Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, pembinaan selanjutnya, tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan, serta untuk keperluan yang berhubungan dengan masalah ketenagakerjaan lainnya.

Profesionalisme adalah suatu kemampuan dan keterampilan sesuai dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan keterampilan sesuai dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme adalah kecocokan (fitness) antara kemampuan yang dimiliki birokrasi (bureaucratic competence) dengan kebutuhan tugas (task-requirement). Kurniawan, Agung (2005). Masyarakat juga menginginkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dari pemerintahnya, meskipun tuntutan tersebut tidak memenuhi harapan mereka. Pengalaman menunjukkan bahwa pelayanan publik saat ini masih dianggap lambat, mahal dan membosankan. Kecenderungan ini muncul karena masyarakat selalu diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan sebagai pihak yang dilayani. Hal ini berdampak negatif terhadap perkembangan kualitas pelayanan, terutama sering terabaikannya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurangnya pengembangan inovasi pelayanan, pada saat yang sama, pemerintah daerah didorong untuk meningkatkan kualitas layanannya. Sinambela (2008).

Saat ini pemerintah banyak menaruh perhatian terutama dalam hal pelayanan. Masyarakat Indonesia semakin merasakan krisis dan menuntut pelayanan maksimal dari pemerintahnya, serta menuntut pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini mengharuskan pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu tinggi berarti pelayanan yang memuaskan pelanggan (masyarakat) dan memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus adil dan tidak memihak. Oleh karena itu, setiap perangkat harus mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional.

Pegawai yang profesional mempunyai dampak yang signifikan dan positif terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan pada instansi pemerintah. Namun, sebenarnya tidak mudah untuk membentuknya sendiri. Sebaliknya, banyak pejabat daerah yang tidak mampu melaksanakan pekerjaan pemerintahan dengan baik, sehingga seringkali mengakibatkan proses pelayanan masyarakat menjadi kurang optimal.

Profesionalisme kerja seorang pegawai terutama ditentukan oleh tingkat kinerja pegawai yang tercermin dalam tindakannya sehari-hari. Hal ini harus mengacu pada potensi pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Profesionalisme dalam pekerjaan birokrat dan pegawai negeri meliputi sikap profesional dan dalam bekerja, netral, rasional, demokratis, inovatif, mandiri, serta menunjukkan integritas dan integritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Profesionalisme kerja pegawai ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut mengacu pada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya. Seorang pegawai atau aparatur sipil negara yang profesional adalah seseorang yang taat hukum, netral, rasional, demokratis, inovatif, mandiri, memiliki integritas tinggi, juga menjunjung etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 11 menyatakan bahwa: "Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas". Kelancaran pelaksanaan fungsi suatu organisasi sangat bergantung pada kesempurnaan pegawai nya yang mampu bekerja secara profesional, efektif dan efisien guna meningkatkan kelancaran penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai penyedia layanan masyarakat dan publik, pegawai pemerintah mempertimbangkan dan berupaya mencapai tujuan pelayanan masyarakat di berbagai tingkatan. Hal ini mengharuskan pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat setempat adalah Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah. Adapun tugas dan tanggung jawab yang harus diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah adalah memberikan pelayanan prima yang langsung dirasakan oleh masyarakat setempat sebagai pengguna jasa.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa dengan melaksanakan kinerja akan memberikan manfaat bagi organisasi, tim dan individu. Manajemen kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya. Pekerja memainkan peran kunci atas keberhasilan organisasi. Seberapa baik seorang pemimpin mengelola kinerja bawahan akan secara langsung mempengaruhi kinerja individu, unit kerja, dan seluruh organisasi. Apabila pekerja jelas memahami apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, motivasi akan meningkat.

Apapun aktivitas kerja dalam pencapaian tujuan organisasi adalah suatu hal yang sangat diutamakan oleh setiap organisasi, dan faktor Kualitas Pelayanan yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerjasama antar sesama pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Profesionalitas kerja pegawai yang rendah, akan sulit bagi organisasi tersebut untuk dapat mencapai hasil yang baik. Faktor disiplin sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan yang diharapkan.

Tiap-tiap unsur melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tugas dan urusan masing-masing, karena itu berhasil atau tidaknya suatu tugas pegawai

akan dipengaruhi kemampuan pada masing-masing unsur dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah terhadap masyarakat mencapai sasaran yang diharapkan. Bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah secara umum dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Administrasi yang Diselenggarakan oleh Pemerintahan Kantor Camat Kampar Kiri Tengah

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Administrasi Kependudukan	Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) Pembuatan Rekom kartu Keluarga (KK) Pembuatan Rekom Surat Kelahiran Pembuatan Rekom Surat Kematian
2.	Surat Pengantar Perizinan	Surat Fasilitas Permohonan Dana Sarana Sosial/Tempat Ibadah Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)
3.	Surat Pengantar Keterangan	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) Cek Registrasi Surat Tanah Surat Keterangan Pindah/Datang
4.	Surat-surat lainnya	Rekomendasi DD/ADD/Retribusi Pajak Legalisir Surat-Surat yang Dikeluarkan Camat

Sumber data: Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah 2023.

Dari tabel di atas, bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu Tanda Penduduk (e-KTP), pembuatan kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan Surat Kematian. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Fasilitas Permohonan Dana Sarana Sosial/Tempat Ibadah, Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), Surat Pengantar seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW), Cek Registrasi Surat Tanah, Surat Keterangan Pindah/Datang, dan surat lain-lainnya.

Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah kini telah memperbarui layanan dengan teknologi digital untuk memudahkan masyarakat mengurus berbagai keperluan secara online. Dengan penggunaan teknologi digital, Kantor Camat memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai keperluan administratif dari jarak jauh sesuai kebutuhan masyarakat. Meskipun sebagian besar layanan Kantor Camat telah menyediakan pelayanan secara online untuk memudahkan akses masyarakat, namun masih ada beberapa golongan tertentu seperti lansia, yang mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami prosesnya karena keterbatasan dalam penggunaan teknologi dan banyak yang lebih memilih untuk langsung datang ke kantor. Pegawai Kantor Camat mengerti bahwa setiap orang memiliki pilihan yang berbeda dalam kepengurusan baik secara online maupun offline.

Mengingat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dasar yang tidak dapat disangkal, maka setiap pegawai harus terus berupaya untuk lebih meningkatkan pelayanannya. Namun jika dilihat dari pelayanan

yang diberikan oleh para pegawai di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah, terlihat bahwa mereka belum menjalankan tugasnya secara profesional.

Sedangkan pelayanan yang dilakukan pegawai pada Kantor Camat Kampar Kiri Tengah, ternyata masih ditemukan indikasi yang menunjukkan bahwa disiplin Pegawai untuk bekerja kurang terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan dampak terhadap hasil kerja Pegawai yang masih menunjukkan adanya indikasi yang kurang efektif baik masalah kualitas kerja dan Waktu. Hal ini dapat diketahui juga berdasarkan dari keluhan masyarakat, seperti pada saat masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), mereka merasakan kesulitan dikarenakan Pegawai Kantor Camat bertele-tele dalam melaksanakan pekerjaannya atau pegawai terlalu banyak berkerumunan bercerita dengan sesama staff di ruangan pada saat jam bekerja, hal inilah yang membutuhkan kinerja pegawai belum baik dan efektif.

Profesionalisme pegawai tentunya selain memotivasi dalam diri pegawai juga menjadi tugas dan tanggung jawab pimpinan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Dengan demikian profesionalisme pegawai merupakan salah satu aspek penting dalam suatu organisasi, karena suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Artinya tujuan organisasi tidak akan tercapai dengan baik tanpa ditunjang oleh pegawai yang bekerja secara efektif dan efisien. Berikut standar standar Pelayanan Publik di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah.

**Tabel 2. Standar Pelayanan Publik di tahun 2023
di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah**

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu	Kenyataan
1	Pembuatan E-KTP, KK dan sejenisnya	2 Hari	4 Hari
2	Surat Pengantar Perizinan	1 Jam	1 Hari
3	Surat Pengantar Keterangan	3 Hari	5 Hari
4	Surat Rekomendasi/Surat Legalisir	20 Menit	2 Hari
5	Surat Keterangan Pindah/Datang	30 Menit	1 Hari

Sumber Data : Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah 2023.

Dapat dilihat dari tabel di atas, berdasarkan keluhan masyarakat saat mengurus surat-surat dan keperluan lainnya, mereka merasakan kesulitan karena pegawai Kantor Camat lambat dalam melaksanakan pekerjaannya atau pegawai tidak ada di tempat pada saat jam kerja, sehingga memerlukan waktu berminggu-minggu untuk mengeluarkan surat yang seharusnya sudah terselesaikan dalam waktu 2 hari menjadi waktu 7 hari sampai 10 hari, selisih dengan waktu yang seharusnya surat itu keluar hampir 1 minggu. Pelayanan di kantor kecamatan yang berjalan lambat menyebabkan masyarakat yang memerlukan layanan harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya untuk mendapatkan layanan yang mereka perlukan.

Fenomena masalah yang berkaitan dengan Profesionalisme Pegawai di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah yaitu lambatnya pelayanan yang di berikan pegawai pada saat membuat surat-surat, kurang ramahnya pegawai saat melayani masyarakat yang membuat masyarakat merasa kurang nyaman, penyelesaian tugas yang tidak tepat waktu, dikarenakan pegawai terlihat seperti banyak duduk berkerumun bercerita dengan sesama staf di dalam ruangan kerja, seperti menganggap sepele, sehingga menyebabkan penyelesaian tugas tidak tepat

waktu. Lemahnya profesionalisme di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah mengakibatkan terhambatnya proses pelaksanaan tugas-tugas pegawai. Kondisi pelayanan pegawai di kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah yang masih kurang optimal, antara lain kualitas pelayanan yang diberikan tidak memenuhi standar ketersediaan waktu. Dalam menjalankan operasional pemberian layanan seringkali masih memerlukan langkah-langkah dan proses yang tidak sebentar. Hal ini tampaknya menunjukkan bahwa pegawai tersebut tampaknya belum handal dan efektif dalam menyelesaikan tugasnya. Berdasarkan hal tersebut, penulis menyimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah masih belum cukup sepenuhnya dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan baik atau dengan kata lain produktivitas kerjanya masih kurang sehingga kemudian tentunya akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kecamatan Kampar Kiri Tengah.

Salah satu pelayanan yang ada di Kecamatan yang akhir-akhir ini selalu menjadi pusat perhatian adalah pelayanan E-KTP dan pengurusan surat E-KTP. Di kantor kecamatan, pelayanan pengurusan E-KTP sama saja serumit di Disdukcapil Bankinang Kota. Di pos pelayanan yang tersedia di kantor kecamatan, ditempelkan waktu-waktu pelayanan untuk masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, namun tidak disertakan syarat-syarat apa yang harus dibawa masyarakat saat mengurus E-KTP. Namun persyaratannya tidak jelas, tidak dicantumkan persyaratan yang harus dipenuhi ketika ingin mengajukan permohonan E-KTP, sehingga warga pun terpaksa harus kembali ke rumah saat mereka tidak membawa syarat lengkap.

Setiap pegawai yang profesional memerlukan kompetensi tingkat tinggi. Pegawai yang kompeten mampu melaksanakan tugas berdasarkan keterampilan dan pengetahuannya. Pegawai Negeri Sipil menentukan kinerjanya, menyajikan kinerja itu dalam arti mutu pelayanan kepada masyarakat, dan menentukan tingkat prestasi kerjanya. Oleh karena itu, tenaga profesional memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan dalam memberikan pelayanan langsung yang terbaik kepada masyarakat setempat, khususnya pada Kantor Camat yang berfungsi sebagai dinas pelayanan daerah. Saat penulis melihat kondisi di lapangan adapun pegawai yang datang tidak tepat waktu, seharusnya pegawai hadir di kantor pada pukul 07.30 WIB namun kenyataannya pegawai hadir di kantor lewat dari jam yang telah ditentukan, ada juga pegawai yang pulang sebelum jam pulang yaitu jam 15.00 WIB dan terlihat adanya pegawai yang pulang kerumah sebelum jam pulang, lambatnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat sehingga membuat masyarakat kesulitan dikarenakan pegawai Kantor Kecamatan yang lambat dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ali Murtado salah satu masyarakat di Desa Binabaru yang menjabat sebagai ketua Dusun (Kadus) Suka Damai Kecamatan Kampar Kiri Tengah, adapun keluhan dari masyarakat mengenai pembagian Bansos yang tidak merata, pembagian Bansos yang tidak merata, masyarakat mengeluh bahwa Bansos masih belum tepat sasaran, seharusnya Bansos diperuntukkan bagi masyarakat tidak mampu justru malah diterima oleh masyarakat yang berkecukupan. Masyarakat mengharap agar pemerintah bisa mengkaji ulang data penerimaan Bansos agar tidak salah sasaran. Masyarakat mengira bahwa

pemerintah menjalankan program Bansos untuk membantu keluarga tidak mampu yang bertahan menghadapi situasi sulit akibat kenaikan harga bahan pokok, tetapi pemerintah menganggap seolah hal tersebut menjadi hal yang wajar, padahal seharusnya Bansos disiapkan untuk membantu masyarakat kurang mampu sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu untuk Mengetahui apakah terdapat Pengaruh Profesionalitas Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi mengenai pengaruh profesionalitas pegawai terhadap kualitas pelayanan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi aparatur pemerintah di Kantor Camat Kampar Kiri Tengah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi terutama pada kajian penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan secara objektif dengan menggunakan teknik penelitian deskriptif yang menggunakan data dalam bentuk tertulis dan visual dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Profesionalitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di bidang Pengelolaan Kependudukan di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang sudah melakukan jasa pelayanan 2 bulan terakhir 2023 di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah berjumlah 350 orang. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah dibulatkan menjadi 78. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian objektif yang meliputi pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta penggunaan teknik pengujian statistik (Hermawan dan Yusran).

Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu menjelaskan hasil penelitian Kantor Kecamatan Kampar Kiri Tengah berdasarkan data dan fakta yang telah dikumpulkan, serta menyusun dan menganalisisnya secara sistematis, dan menggunakan metode tersebut untuk menarik kesimpulan. Sumber data yang digunakan sebagai bahan analisis penelitian ini adalah Data primer dan Data sekunder. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara, Penyebaran kuesioner. Uji Kualitas Data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas. Uji Hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Statistik Deskriptif

Tujuan dari statistik deskriptif adalah untuk memberikan ringkasan data berdasarkan nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai minimum, dan nilai

maksimum. Berikut temuan hasil analisis statistik deskriptif yang memasukkan variabel Profesionalitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat:

Tabel 3. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Profesionalitas	78	31	48	40,44	4,015
Kualitas Pelayanan Masyarakat	78	42	69	60,38	4,952
Valid N (listwise)	78				

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024.

Berdasarkan informasi pada Tabel 3. yang menampilkan hasil analisis statistik deskriptif, dengan besar sampel (N) terdiri dari 78 responden. Variabel Profesionalitas mempunyai nilai terendah (minimum) sebesar 31 dan nilai tertinggi (maksimum) sebesar 48. Variabel Profesionalitas mempunyai nilai rata-rata (*mean*) sebesar 40,44 yang menunjukkan jika total skor jawaban responden lebih tinggi dari 40,44 maka termasuk responden memiliki Profesionalitas yang baik dan sebaliknya. Untuk standar deviasi variabel Profesionalitas sebesar 4,015 yang menunjukkan kumpulan data terdistribusi dengan baik karena nilai rata-ratanya lebih besar dari nilai standar deviasinya.

Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat mempunyai nilai terendah (minimum) sebesar 42 dan nilai tertinggi (maksimum) sebesar 69. Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat mempunyai nilai rata-rata (*mean*) sebesar 60,38 yang menunjukkan jika total skor jawaban responden lebih tinggi dari 60,38 maka termasuk responden memiliki Kualitas Pelayanan Masyarakat yang baik dan sebaliknya. Untuk standar deviasi variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat sebesar 4,952 yang menunjukkan kumpulan data terdistribusi dengan baik karena nilai rata-ratanya lebih besar dari nilai standar deviasinya.

Uji Validitas Data

Suatu kuesioner dinilai sah atau tidaknya dengan menggunakan uji validitas data. Jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner telah mampu memberikan informasi yang akan diukur, maka pertanyaan tersebut dianggap valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *corrected item-total correlation* (r hitung) dengan nilai *Pearson Product Moment* (r tabel). Suatu item pertanyaan dianggap valid jika nilai r hitung > r tabel sebaliknya, jika nilai *corrected item-total correlation* (r hitung) lebih kecil dari nilai *Pearson Product Moment* (r tabel), maka item pertanyaan tersebut dianggap tidak valid. Hasil uji validitas menggunakan program SPSS versi 29 yang menunjukkan hasil dari masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X

Item Pernyataan	Pearson Product Moment (r tabel)	Corrected Item - Total Correlation (r hitung)	Keterangan
X.1	0,223	0,551	Valid
X.2	0,223	0,503	Valid
X.3	0,223	0,425	Valid

X.4	0,223	0,607	Valid
X.5	0,223	0,392	Valid
X.6	0,223	0,710	Valid
X.7	0,223	0,375	Valid
X.8	0,223	0,702	Valid
X.9	0,223	0,516	Valid
X.10	0,223	0,587	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024.

Dari Tabel 4 hasil uji validitas variabel X di atas, terlihat bahwa masing-masing butir pernyataan untuk variabel Profesionalitas memiliki nilai *Pearson Product Moment* (*r* tabel) sebesar 0,223. Dari kolom *corrected item totalcorrelation* (*r* hitung), dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel Profesionalitas memiliki nilai yang lebih besar dari 0,223 (*r* hitung > *r* tabel). Oleh karena itu, secara statistik, seluruh butir pernyataan pada variabel ini dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur variabel, serta dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item Pernyataan	Pearson Product Moment (<i>r</i> tabel)	Corrected Item - Total Correlation (<i>r</i> hitung)	Keterangan
Y.1	0,223	0,607	Valid
Y.2	0,223	0,808	Valid
Y.3	0,223	0,654	Valid
Y.4	0,223	0,686	Valid
Y.5	0,223	0,575	Valid
Y.6	0,223	0,652	Valid
Y.7	0,223	0,637	Valid
Y.8	0,223	0,672	Valid
Y.9	0,223	0,641	Valid
Y.10	0,223	0,475	Valid
Y.11	0,223	0,717	Valid
Y.12	0,223	0,310	Valid
Y.13	0,223	0,674	Valid
Y.14	0,223	0,695	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024.

Tabel 5 hasil uji validitas variabel Y, terlihat bahwa masing-masing butir pernyataan untuk variabel Y memiliki nilai *Pearson Product Moment* (*r* tabel) sebesar 0,223. Dari kolom *corrected item totalcorrelation* (*r* hitung), dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat memiliki nilai yang lebih besar dari 0,223 (*r* hitung > *r* tabel). Oleh karena itu, secara statistik, seluruh butir pernyataan pada variabel ini dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur variabel, serta dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Data Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi atau kestabilan suatu kuesioner sebagai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016: 48). Uji statistik menggunakan program SPSS 29 dapat dilakukan untuk mengukur reliabilitas suatu variabel dengan melihat nilai Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's alpha-nya $> 0,70$. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's alpha suatu variabel $< 0,70$, maka variabel tersebut dapat dikatakan tidak reliabel. Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan program SPSS versi 29, maka dapat dilihat untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Kriteria	Cronbach's Alpha	Keterangan
Profesionalitas	10	0,70	0,728	Reliabel
Kualitas Pelayanan Masyarakat	14	0,70	0,878	Reliabel

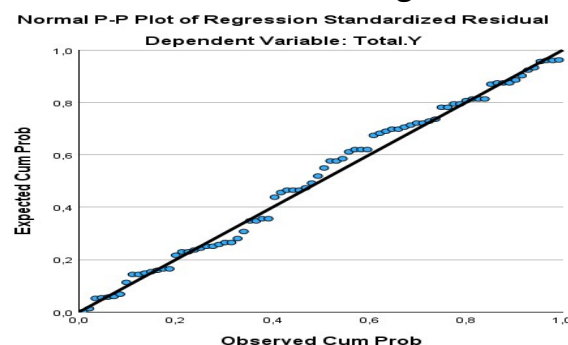
Sumber : Data Olahan SPSS, 2024.

Berdasarkan tabel 6. hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Profesionalitas adalah 0,728, dan variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat dengan nilai 0,878. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam masing-masing variabel dalam penelitian ini telah dianggap reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,70.

Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk memeriksa apakah analisis pada model regresi variabel pengganggu atau residual menunjukkan distribusi normal. Normalitas bisa terdeteksi dengan observasi terhadap sebaran titik data pada sumbu diagonal grafik. Bila titik data tersebar dekat garis diagonal dan mengikuti arahnya, itu menandakan distribusi normal, menunjukkan kesesuaian model regresi dengan asumsi normalitas. Sebaliknya, bila titik data tersebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arahnya, itu menunjukkan ketidaknormalan distribusi data, menandakan ketidaksesuaian model regresi dengan asumsi normalitas. Di bawah ini tercantum hasil uji normalitas: Berdasarkan analisis data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 29, hasil uji normalitas untuk setiap variabel adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Uji Normalitas Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Analisis Regresi Linier Sederhana

Karena ada lebih dari satu variabel independen dalam penelitian ini, persamaan regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabelvariabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	37,126	5,086		7,300	,001
Profesionalitas	,575	,125	,466	4,595	,001

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024.

Hasil dari analisis regresi linear sederhana pada table 8. di atas dapat dijelaskan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta + e$$

$$Y = 37,126 + 0,575X + e$$

Keterangan :

Y : Kualitas Pelayanan Masyarakat

a : Konstanta

β : Koefisien regresi dari variabel independen (Profesionalitas

(x)) e : eror

Dari persamaan diatas dapat diuraikan bahwa nilai konstanta sebesar 37,126 menunjukkan bahwa jika variabel independent (Profesionalitas) dianggap nol, maka nilai variabel dependen (Kualitas Pelayanan Masyarakat) adalah 37,126.

Koefisien regresi untuk variabel Profesionalitas sebesar 0,575 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 satuan dalam variabel tersebut, akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,575 dalam variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat.

Pengujian Variabel Secara Parsial (T-Test)

Pengujian variabel secara parsial dilakukan untuk mengevaluasi apakah setiap variabel independen (Profesionalitas) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Masyarakat). Hipotesis yang diajukan oleh penulis secara parsial dengan ketentuan adalah probabilitas (p-value) hasil uji signifikan > 0,05 maka H_0 di tolak, jika probabilitas (p-value) hasil uji signifikan < 0,05 maka H_0 di terima. Jika t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh antara dua variabel yang diteliti, sementara jika t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh antara dua variabel yang diteliti.

Diketahui nilai t-tabel pada taraf signifikan 5% = 0,05 adalah 1,991. Berdasarkan hasil analisis SPSS yang disajikan dalam Tabel 8, nilai t hitung diperoleh sebesar 4,595. Kemudian, karena nilai tersebut (4,595) lebih besar dari nilai t tabel (1,989), dengan tingkat signifikansi sebesar <0,001 yaitu lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka hipotesis pertama menyatakan bahwa variabel profesionalitas (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y), yang artinya H_0 diterima.

Pengujian Variabel Secara Simultan

Uji simultan (uji F) dalam analisis regresi bertujuan untuk menentukan apakah variabel independen yang dimasukkan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Prosedur pengambilan keputusan dalam uji F melibatkan perbandingan adalah nilai F hitung > F tabel maka hipotesis diterima, sebaliknya jika F hitung < F tabel maka hipotesis ditolak. Nilai hasil uji signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika hasil uji signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak. Berikut adalah hasil dari uji simultan:

Tabel 9. Hasil Uji Simultan

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	410,647	1	410,647	21,118	,001 ^b
	Residual	1477,815	76	19,445		
	Total	1888,462	77			

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024.

Diketahui nilai F-tabel pada taraf signifikan 5% = 0,05 adalah 3,97. Berdasarkan hasil dari probability F-statistik yang tercatat dalam Tabel 9, yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 21,118 > F tabel 3,97 dan nilai signifikansi sebesar 0,001, yaitu lebih rendah dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan sebelumnya yaitu $\alpha = 0,05$, dapat disimpulkan bahwa Profesionalitas memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat.

Pengujian Koefisien Kolerasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Kolerasi Correlations

		Total.X	Total.Y
Profesionalitas	Pearson Correlation	1	,466 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	78	78
Kualitas Pelayanan Masyarakat	Pearson Correlation	,466 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	78	78

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024.

Berdasarkan tabel 10. nilai koefisien kolerasi Profesionalitas sebesar 0,466 masuk pada interval 0,40 - 0,599, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kekuatan hubungan antara Profesionalitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat.

Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien determinasi yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 29:

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,466 ^a	,217	,207	4,410

Sumber : Data Olahan SPSS, 2024

Dari tabel 11. diatas nilai koefisien determinasi (R-squared) sebesar 0,217, dapat disimpulkan bahwa sekitar 21,7% dari variasi dalam variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel Profesionalitas yang dimasukkan ke dalam model regresi. Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjelaskan variasi dalam Kualitas Pelayanan Masyarakat.

Pembahasan

Pengaruh Profesionalitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat

Hipotesis yang menunjukkan bahwa Profesionalitas (X) memiliki pengaruh yang signifikan pada kualitas Pelayanan Masyarakat (Y), H_a diterima. Ini berarti bahwa Profesionalitas (X) memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dari Dhea, (2022) dan Salam dkk. (2023) yang mengemukakan bahwa Profesionalitas berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat. artinya jika nilai profesionalisme pegawai mengalami peningkatan maka nilai kualitas pelayanan Masyarakat yang diberikan juga akan meningkat atau semakin meningkat profesionalisme pegawai maka akan semakin naik tinggi pula kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil uji secara parsial, Profesionalitas memiliki nilai t hitung sebesar 4,595. Kemudian, karena nilai tersebut (4,595) lebih besar dari nilai t tabel (1,989), dengan tingkat signifikansi sebesar $<0,001$ yaitu lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka hipotesis pertama menyatakan bahwa variabel Profesionalitas (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat (Y), yang artinya H_a diterima.

Berdasarkan hasil uji secara simultan, nilai F hitung sebesar menunjukkan nilai F hitung sebesar 21,118 $> F$ tabel 3,97 dan nilai signifikansi sebesar 0,001, yaitu lebih rendah dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan sebelumnya yaitu $\alpha = 0,05$, dapat disimpulkan bahwa Profesionalitas memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat.

REFERENSI

- Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Amin, Muhammad. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*. 1(2):137–52.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. rineka cipta, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. 4th ed. Andi Offset, Yogyakarta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk*

- Akutansi Dan Manajemen. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Marwan N. M. Martak. (2015). *Analisis Pengaruh Profesionalisme Dan Komitmen Organisasional Terhadap Prestasi Kerja Melalui Kepuasan Kerja Pada Auditor Kantor Akuntan Publik Di Surabaya*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Mas'oed, Mohtar. (1990). *Ilmu Hubungan Internasional: Disiplin Dan Metodologi*. Jakarta: LP3S.
- Nurbaiti. (2013). *Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya*. Aceh Barat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar.
- Purwandari, Atik. (2008). *Konsep Sejarah Profesionalisme*. Jakarta: EGC.
- Royen, Rum. (2007). *Profesionalisme Aparatur Pemda Tobasa*. Jurnal USU. Medan.
- Siagian, Sondang P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi.1, Cetakan.17 Jakarta, Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara.
- Soedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, and Inu Kencana. (2015). *Sistem Administrasi Negara Publik*. Toko Agung 1995.
- Thoha, M. 2007. *Perilaku Organisasi; Konsep Dan Dasar Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.