

Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Gunungsindur

Selsya Billa Regita^{1*}, Izzatusholekha²

¹⁻² Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Alamat : Jl. K.H Ahmad Dahlan, Cirendeu, Kec. Ciputat, Tangerang Selatan 15419

Korespondensi penulis: selsyabilla81@gmail.com

Abstract. *In this study, one of the problems is the lack of understanding of employees in carrying out their duties, this is due to the lack of training and competency development, periodic evaluations, and lack of supervision from leaders, resulting in ineffectiveness in public services provided to the community. This study aims to determine the effect of work Professionalism On The Quality Of Public Services In Gunungsindur District Office. This study uses the theory of factors that support work professionalism (Kurniawan:2005), namely Apparatus Ability, Experience, Loyalty, Performance, Punctuality. And the theory of public service quality categories (Parasuraman:2011) namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The method used in this study is a quantitative method with an associative research type. Data collection techniques in this study with observation, documentation, and questionnaires. This study uses a sampling technique using purposive sampling with a total of 99 respondents. The data analysis techniques used are validity test, reliability test, normality test, simple linear regression analysis, determination coefficient, correlation coefficient, hypothesis test (t test). The results of this study explain that there is an Influence of Work Professionalism on the Quality of Public Services in Gunungsindur District Office, this is obtained from the results of the hypothesis test which has a t count value of 9,161 which is greater than the t table value of 1.660 and has a significant level of 0.000 less than 0.05.*

Keywords: *Work Professionalism, Quality of Public Services*

Abstrak. Pada penelitian ini salah satu permasalahannya yaitu kurang pahamnya para pegawai dalam menjalankan tugasnya, hal ini disebabkan karena kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi, evaluasi secara berkala, dan kurangnya pengawasan dari pimpinan, sehingga mengakibatkan ketidakefektifan dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gunungsindur. Dalam penelitian ini menggunakan teori faktor-faktor yang mendukung profesionalisme kerja (Kurniawan:2005) yaitu Kemampuan Aparatur, Pengalaman, Loyalitas, Performansi, Ketepatan Waktu. Serta teori kategori kualitas pelayanan publik (Parasuraman:2011) yaitu Berwujud (tangible), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi, dokumentasi, dan kuesioner/angket. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling dengan jumlah 99 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi, koefisien korelasi, uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa adanya Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gunungsindur, hal tersebut diperoleh dari hasil uji hipotesis yang memiliki nilai t hitung sebesar 9,161 yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu sebesar 1,660 dan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Kata kunci: Profesionalisme Kerja, Kualitas Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Profesionalisme kerja dalam pelayanan publik merupakan sikap atau perilaku yang mencerminkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini melibatkan kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik. Profesionalisme kerja dalam pelayanan publik sangat penting karena membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi. Dengan mengutamakan nilai-nilai

profesionalisme kerja, maka dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat secara keseluruhan.

Dalam pelayanan publik suatu kewajiban pengelola atau pejabat pemerintah dibidang pelayanan publik untuk melayani masyarakat dengan baik. Namun, proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat tidaklah mudah. Banyak permasalahan yang muncul dan dihadapi oleh instansi, misalnya terdapat kesalahan manajemen atau kesalahan operasional yang menyebabkan instansi menjadi kurang efisien. Pelayanan publik sangat mempengaruhi seluruh aspek kehidupan yang sangat luas seperti dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat antara lain seperti pencatatan sipil, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya.

Pada lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Gunungsindur merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang meliputi pendaftaran penduduk untuk mencatat dan memperbaharui data identitas penduduk diwilayah Kecamatan Gunungsindur diantaranya yaitu, perekaman baru dan pergantian E-KTP, pembaruan kartu keluarga, pengajuan surat pindah dan datang kependudukan, surat keterangan tidak mampu (SKTM), pengajuan ahli waris, dan surat keterangan domisili usaha (SKDU).

2. KAJIAN LITERATUR

Profesionalisme Kerja

Menurut Mulyasa (2020), profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas keahlian dan kewenangan dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesinya. Sedangkan menurut Supriadi (2021), penggunaan istilah profesionalisme menunjuk pada derajat penampilan seseorang sebagai profesional atau penampilan suatu pekerjaan sebagai suatu profesi, ada yang profesionalismenya tinggi, sedang dan rendah. Profesionalisme ini juga mengacu pada sikap dan komitmen para pegawai untuk bekerja sesuai dengan standar dan etika profesi yang tinggi.

Menurut Kurniawan (2005) tentang faktor-faktor yang mendukung profesionalisme kerja yaitu sebagai berikut :

a. Kemampuan Aparatur

Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (competency), dalam kemampuan (competency) diwajibkan untuk memiliki pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan bisa melakukan (ability).

b. Pengalaman

Pengalaman adalah semua pelajaran yang dipelajari seseorang dari peristiwa yang dialami dalam hidupnya. Pengalaman melibatkan pengetahuan dan keterampilan orang yang memiliki kematangan dan pengalaman yang lebih tinggi di bidang tertentu. Mereka dapat melakukan tugas tertentu tanpa bimbingan orang lain. Pengalaman yang matang secara psikologis akan menghasilkan tanggung jawab dan rasa percaya diri.

c. Loyalitas

Loyalitas/kepatuhan berkaitan dengan tingkat kedisiplinan, khususnya kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Loyalitas juga diartikan sebagai pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditunjukkan kepada warga atau lembaga yang didalamnya terdapat rasa tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik.

d. Performansi

Performansi dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja atau hasil kerja. Kinerja sangat erat kaitannya dengan produktivitas karena merupakan indikator yang menentukan bagaimana suatu organisasi berusaha mencapai produktivitas yang tinggi.

e. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu pemberian dan pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan. Artinya, dalam sebuah pelayanan itu harus memiliki jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan yang didasarkan atas tingkat pelayanan yang akan diberikan.

Kualitas Pelayanan Publik

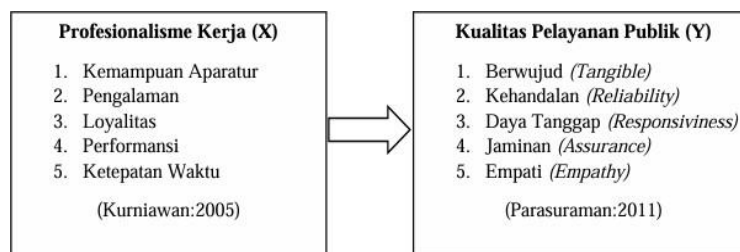
Goetsch dan Davis (2011) mendefinisikan kualitas dalam jangkauan yang lebih luas bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara menurut Marcana (2013) mendefinisikan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.

Selain itu, Triguno (1997) mendefinisikan kualitas sebagai kualitas sumber daya manusia, cara kerja, proses, dan hasil kerja atau produk berupa produk yang harus dipenuhi oleh organisasi. Kualitas berarti memuaskan mereka yang memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan terbaik yang merupakan sikap atau cara aparatur pemerintah dalam melayani pelanggan atau masyarakat dengan memuaskan.

Menurut Parasuraman (2011) menyatakan ada lima kategori yang digunakan untuk kualitas pelayanan publik yaitu:

- Berwujud (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai.
- Empati (*Empathy*), memberikan rasa peduli terhadap kebutuhan masyarakat dan segera memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Tabel 1 Kerangka Konseptual



3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Rusiadi (2013), metode penelitian dengan pendekatan asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih.

Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013), teknik pengambilan sampel adalah prosedur yang digunakan untuk memilih sebagian kecil dari seluruh populasi warga. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

Pada penelitian ini menggunakan teknik sampling *non probability sampling* dengan teknik sampel *sampling purposive*. Dengan menggunakan teknik sampel *sampling purposive* disebabkan karena ingin memilih sampel penelitian yang memenuhi kriteria tertentu yang dianggap relevan untuk menjadi tujuan sampel penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi menurut Arikunto (2006) merupakan keseluruhan subjek yang akan diteliti, mulai dari anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati dan manusia, dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur atau diamati. Jenis populasi dibagi menjadi dua yaitu populasi infiniti dan populasi finitif, populasi infinitif merupakan suatu hal yang tidak pernah diketahui secara pasti jumlahnya atau tidak terbatas, sedangkan populasi finitif merupakan jumlah populasi yang dapat diketahui dengan pasti (tetentu/terbatas).

Sampel menurut Sugiyono (2016) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis populasi finitif karena tidak semua populasi akan dijadikan sampel responden dan mengambil responden berdasarkan dari warga Kecamatan Gunungsindur yang telah mengikuti pelayanan publik di kantor Kecamatan Gunungsindur.

Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Moleong (2011:176) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain karena observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek yang lain. Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengambil data baik data sekunder maupun data primer dilakukan secara langsung turun ke lapangan, serta melihat secara langsung kondisi yang terjadi di lapangan terkait dengan obyek pegawai pada kantor Kecamatan Gunungsindur.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Adapun dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini berupa sumber-sumber tertulis yang ada baik berupa sejarah, arsip, buku, profil, peraturan, laporan, tabel, dan tulisan lainnya yang berhubungan dengan kantor Kecamatan Gunungsindur.

c. Penyebaran Angket/kuesioner

Menurut Sugiyono (2016) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Pada penelitian ini untuk mengukur kevalidan data dalam item kuesioner yang akan disebarkan kepada 99 responden dengan sebanyak 30 item pernyataan, maka dapat diukur dengan menggunakan cara sebagai berikut :

- Jika nilai r hitung $> r$ tabel maka item pernyataan dinyatakan valid.
- Jika nilai r hitung $< r$ tabel maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat keandalan atau konsistensi suatu instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian dapat diukur dengan menggunakan cara sebagai berikut :

- Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka menunjukkan bahwa instrumen pengukuran tersebut memiliki reabilitas yang konsisten.
- Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka menunjukkan bahwa instrumen pengukuran tersebut memiliki reabilitas yang tidak konsisten.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk menentukan apakah data berasal dari kategori normal atau tidak, hal ini dapat diukur dengan cara sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data penelitian berdistribusi tidak normal.

d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Pada uji regresi linier sederhana tidak hanya bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel X mempengaruhi atau signifikan terhadap variabel Y, akan tetapi pada uji regresi linier sederhana akan mendapatkan arah dari hubungan variabel X dan variabel Y, dimana apakah hubungan dari kedua variabel tersebut mengarah pada hubungan yang positif atau

hubungan yang negatif (Sari, 2018). Hal ini dapat diketahui dengan cara sebagai berikut:

- Jika nilai ($\text{sig} < 0,05$) dan nilai ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$) maka variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- Jika nilai ($\text{sig} > 0,05$) dan nilai ($t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$) maka variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- Jika nilai *constant a* mendekati angka 1 dan tidak ada tanda minus maka memiliki nilai yang kuat dan positif.
- Jika nilai *constant a* tidak mendekati angka 1 dan ada tanda minus maka memiliki nilai yang lemah dan negatif.

e. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan suatu uji yang digunakan untuk dapat melihat seberapa besar variabel (X) yang digunakan untuk menjabarkan variabel (Y) dengan menggunakan pengukuran nilai *R – Square* (R^2). Hal ini dapat diukur dengan cara sebagai berikut :

- Jika nilai *R – Square* (R^2) mendekati angka 1 maka dinyatakan kuat dan positif.
- Jika nilai *R – Square* (R^2) tidak mendekati angka 1 maka dinyatakan lemah.

f. Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi berfungsi untuk mendapatkan gambaran terkait dengan kekuatan hubungan antara dua variabel sehingga peneliti dapat mengetahui apakah variabel tersebut saling berhubungan atau tidak. Hal ini dapat diukur dengan cara sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka berkorelasi/berhubungan.
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak berkorelasi/tidak berhubungan.
- Jika pada nilai *pearson correlation* muncul tanda minus berarti hubungan kedua variabel dinyatakan negatif.
- Jika pada nilai *pearson correlation* tidak muncul tanda minus berarti hubungan kedua variabel dinyatakan positif.

g. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh antara variabel (X) dan variabel (Y). Dalam uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan pengujian secara parsial (uji t). Berikut ini merupakan langkah- langkah dalam pengujian uji hipotesis parsial (uji t) :

- Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel (X) dan variabel (Y).
- Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel (X) dan variabel (Y).
- Jika nilai $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel (X) dan variabel (Y).

- Jika nilai t hitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel (X) dan variabel (Y).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Profesionalisme Kerja (X)	Kemampuan Aparatur 1	0,694	0,196	Valid
	Kemampuan Aparatur 2	0,751	0,196	Valid
	Kemampuan Aparatur 3	0,696	0,196	Valid
	Pengalaman 1	0,682	0,196	Valid
	Pengalaman 2	0,729	0,196	Valid
	Pengalaman 3	0,644	0,196	Valid
	Loyalitas 1	0,558	0,196	Valid
	Loyalitas 2	0,666	0,196	Valid
	Loyalitas 3	0,679	0,196	Valid
	Performansi 1	0,683	0,196	Valid
	Performansi 2	0,657	0,196	Valid
	Performansi 3	0,621	0,196	Valid
	Ketepatan Waktu 1	0,579	0,196	Valid
	Ketepatan Waktu 2	0,640	0,196	Valid
	Ketepatan Waktu 3	0,603	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Berwujud (Tangible) 1	0,600	0,196	Valid
	Berwujud (Tangible) 2	0,581	0,196	Valid
	Berwujud (Tangible) 3	0,671	0,196	Valid
	Kehandalan (Reliability) 1	0,611	0,196	Valid
	Kehandalan (Reliability) 2	0,690	0,196	Valid
	Kehandalan (Reliability) 3	0,582	0,196	Valid
	Ketanggapan (Responsiviness) 1	0,602	0,196	Valid
	Ketanggapan (Responsiviness) 2	0,667	0,196	Valid
	Ketanggapan (Responsiviness) 3	0,656	0,196	Valid
	Jaminan (Assurance) 1	0,493	0,196	Valid
	Jaminan (Assurance) 2	0,559	0,196	Valid
	Jaminan (Assurance) 3	0,570	0,196	Valid
	Empati (Empathy) 1	0,659	0,196	Valid
	Empati (Empathy) 2	0,605	0,196	Valid
	Empati (Empathy) 3	0,519	0,196	Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 26

Dari hasil uji validitas diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan hasil dari nilai r hitung $> r$ tabel, dimana hal tersebut menandakan bahwa kuesioner pada penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gunungsindur.

Uji Reabilitas

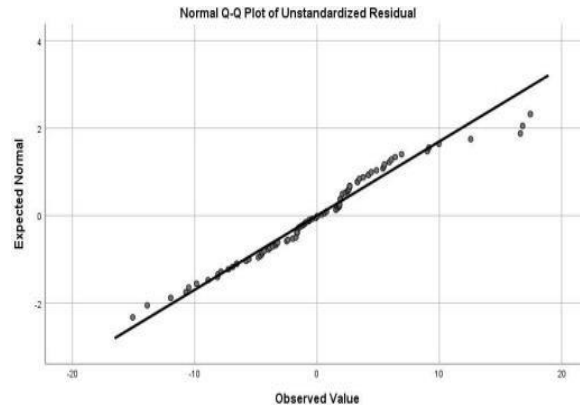
Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach'Alpha	Keterangan
Profesionalisme Kerja (X)	0,947	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y)		Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan data pada tabel di atas memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 yaitu 0,947. Maka dapat disimpulkan baik untuk variabel independen maupun variabel dependen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

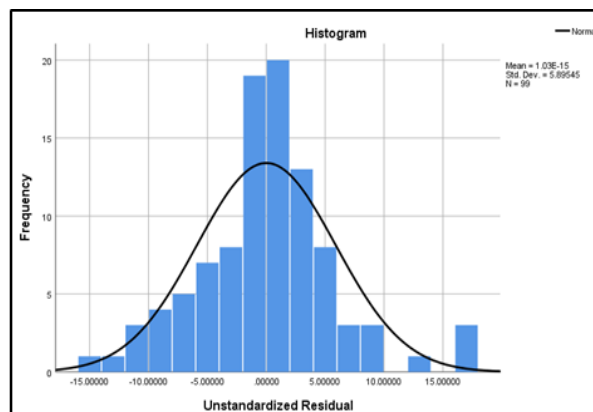
Uji Normalitas



Gambar 1 Grafik P-Plot Uji Normalitas

Sumber: Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa Grafik P-Plot tersebut terlihat bahwa penyebaran titik menyebar dan mengikuti disekitaran garis diagonal serta penyebaran titiknya tidak terlalu jauh atau melebar dari garis diagonal. Maka dapat dikatakan bahwa Grafik P-Plot pada penelitian ini memiliki nilai berdistribusi secara normal.



Gambar 2 Chart Histogram Uji Normalitas

Sumber: Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan gambar chart histogram diatas dapat disimpulkan bahwa gambar tersebut berbentuk seperti lonceng, dimana pola chart tidak melenceng ke kanan dan ke kiri, tetapi sebagian besar memenuhi gambar pada pola chart histogram, Maka dapat dikatakan bahwa gambar chart histogram pada penelitian ini memiliki nilai berdistribusi secara normal.

Tabel 4 Hasil Output Nilai Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	5.89545412	
Most Extreme Differences	Absolute	.092	
	Positive	.092	
	Negative	-.082	
Test Statistic			.092
Asymp. Sig. (2-tailed)			.037 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.342 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.330
		Upper Bound	.355

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah SPSS Versi 26

Pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test* yang dapat dilihat dari uji *monte carlo*. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji normalitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,342. Nilai tersebut lebih besar dari nilai 0,05. Jadi, $0,342 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji *Kolmogorov-Smirnov Test* berdistribusi secara normal.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 5 Hasil Output Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.918	2.313		.001
	Profesionalisme Kerja	.691	.068	.720	.000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik					

Sumber: Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel diatas dalam pengambilan keputusan analisis regresi linier sederhana pada penelitian ini dinyatakan berpengaruh dan positif karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar t tabel ($10,214 > 1,660$). Serta memiliki nilai *constant a* yang kuat karena masuk ke dalam interval 0,60 – 0,799.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6 Hasil Output Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.656	5.926
a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja				

Sumber: Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi variabel Profesionalisme Kerja (X) secara parsial memberikan kontribusi terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y), sedangkan sisanya disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 7 Hasil Output Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		Profesionalisme Kerja	Kualitas Pelayanan Publik
Profesionalisme Kerja	Pearson Correlation	1	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Kualitas Pelayanan Publik	Pearson Correlation	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

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

Sumber: Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikasi variabel Profesionalisme Kerja (X) dan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 0,000 dan memiliki nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,812 maka dinyatakan berkorelasi dan positif karena memiliki nilai yang sama dan tidak ada tanda minus (-) pada hasil output *Pearson Correlation* tersebut.

Uji Hipotesis

Tabel 8 Hasil Output Uji Hipotesis

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.642	2.196		.000
	Profesionalisme Kerja	.676	.074	.681	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t) di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai dari sig untuk variabel (X) terhadap variabel (Y) yaitu sebesar 0,000. Sehingga $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $9,161 >$ nilai t tabel sebesar 1,660. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, dimana artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada kantor Kecamatan Gunungsindur.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini membuktikan bahwa profesionalisme kerja sangat penting bagi instansi untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat yang merupakan menjadi penentu keberhasilan sebuah instansi. Kualitas pelayanan publik yang baik akan memberikan dampak positif bagi masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih baik antara instansi dan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Oleh karena itu, instansi perlu terus meningkatkan profesionalisme kerja pegawai melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, serta dilaksanakannya evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai.

Profesionalisme Kerja Pada Kantor Kecamatan Gunungsindur

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari setiap indikator variabel profesionalisme kerja pada kantor Kecamatan Gunungsindur mayoritas responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju disetiap pernyataan yang disebarkan melalui angket kuesioner dan mendapatkan hasil yang signifikan karena keseluruhan indikator variabel profesionalisme kerja memiliki nilai $\text{sig} < 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} (1,660)$.

Maka dari itu diperlukan pengembangan diri melalui pelatihan dan pendidikan secara berkala. Dengan demikian, kantor Kecamatan Gunungsindur berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjadikannya sebagai lembaga yang dapat diandalkan oleh masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan administratif dan pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gunungsindur

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari setiap indikator variabel kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Gunungsindur mayoritas responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju disetiap pernyataan yang disebarkan melalui angket kuesioner dan mendapatkan hasil yang signifikan karena keseluruhan indikator variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai $\text{sig} < 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} (1,660)$.

Maka dari itu, diperlukan langkah-langkah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Gunungsindur. Seperti dengan meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan, memperbaiki fasilitas teknologi informasi yang mendukung pelayanan, menetapkan standar pelayanan yang jelas dan terstruktur.

Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gunungsindur

Sikap profesional yang mencakup kompetensi yaitu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dijalankan. Selain itu seorang pegawai yang profesional juga mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulisan untuk memastikan informasi tersampaikan dengan jelas. Sikap profesional mencakup etika kerja, komunikasi yang baik, dan responsivitas menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap instansi sehingga sangat mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari variabel Profesionalisme Kerja dan variabel Kualitas Pelayanan Publik, dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (X) dan variabel (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari uji hipotesis parsial (uji t) bahwa variabel Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik memiliki nilai $\text{sig} < 0,05$ dan nilai $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($9,161 > 1,660$).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Profesionalisme Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai analisis regresi linier sederhana sebesar 7.918, nilai koefisien determinasi sebesar 0.654%, nilai koefisien korelasi sebesar 0.812 dan uji hipotesis parsial diperoleh dengan nilai $t \text{ hitung} 9.161 > t \text{ tabel} 1.660$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$. Menghasilkan bahwa variabel profesionalisme kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Begitu juga pada indikator variabel kualitas pelayanan publik, dimana kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Gunung Sindur dengan mayoritas menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju di setiap pernyataan pada penyebaran angket kuesioner dalam penelitian ini.
3. Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gunungsindur Pada variabel Profesionalisme Kerja (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hal ini dapat dilihat dari setiap indikator variabel Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik memiliki nilai $\text{sig} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dan nilai $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($9,161 > 1,660$). Sehingga dapat diketahui bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, dimana artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada kantor Kecamatan Gunungsindur.

Saran

1. Pimpinan kantor Kecamatan Gunungsindur dapat menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan kompetensi untuk seluruh pegawai secara berkala.
2. Memanfaatkan teknologi informasi dan digitalisasi dalam proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan percepatan dalam menyelesaikannya.
3. Meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pegawai, termasuk pemantauan kepatuhan terhadap standar pelayanan yang baik.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Atty Tri Juniarti, Darra Gusti Putri (2021). Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja
- Abdurrozzaq Hasibuan (2017). Etika Profesi Profesionalisme Kerja Arikunto & Suharsimi. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus (2011). Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kamaruddin Sellang (2016). Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaruan Mathis, Robert L dan John H. Jackson. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia
- Parasuraman, A. Valerie. (2001). Memberikan Pelayanan Berkualitas (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: Pers Bebas
- Sugiyono (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Cetakan Kesembilan Belas, Bandung
- Syofian Siregar, M. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif di Lengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS : Kencana Prenadamedia Group
- Sinambela, L.P. (2010). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Cetakan Kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Taufiqurokhman, A.ks., S.Sos., M.Si (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik
- Zaenal Mukarom, Muhibudin (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance

Jurnal

- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan
- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo
- Bruno Agustio Hadyono Kabhe (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya
- Habi, R.A Tahir, A & Sulila, I. (2024). Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo
- Mohammad Amin (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan
- Rusmilawati, R., Arifin, J & Suparti, H. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong
- Ummul Asisa (2020). Etika Pelayanan Administrasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu
- Wijayanti, D. Kusnadi & Triana, N. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi

Dokumen

- Kecamatan Gunungsindur dalam angka subdistrict in figures 2023 Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun (2009)
- Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun (2014) Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun (2018) Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Bupati Bogor Nomor 1 Tahun (2023). Tentang Uraian Tugas Jabatan Pada Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun (2023). Tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara.