

PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KOLAKA UTARA

Ridha Khusnul Khatimah^{1*}, Lukman Hakim², Adnan Ma'ruf³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the effect of employee professionalism on the quality of public services at the population and civil registration services in Kolaka Utara district. The main problem in this research is that the writer finds that the level of work professionalism is not entirely good. The type of research used is quantitative research that aims to describe the object of research or research results through data or samples, the data collection techniques used are observation, questionnaires and documentation. The method in this study used a simple regression analysis method with hypothesis testing, namely the T test. The number of samples was 50 people using the Incidental Sampling Technique Method. Based on the statistical results of the t-test for the variable employee work professionalism, a significance level of 2.699 r^{tabel} 0.278 was obtained which succeeded in proving that "Employee work professionalism has a significant effect on the quality of public services in the population and civil registration services of Kolaka Utara district. Statistically, it can be shown that the professionalism of employee work does have a significant influence on the quality of public services at the Population and Civil Registry Service in North Kolaka Regency.

Keywords: *employee work professionalism, public service quality*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah penulis menemukan bahwa tingkat profesionalisme kerja belum sepenuhnya bagus. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan mendeskripsikan objek penelitian atau hasil penelitian melalui data atau sampel, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi sederhana dengan uji hipotesis yaitu uji T. Jumlah sampel sebanyak 50 orang dengan menggunakan Metode Teknik Samplin Insidental. Berdasarkan hasil statistik uji t untuk variabel profesionalisme kerja pegawai diperoleh tingkat signifikansi sebesar 2.699 r^{tabel} 0,278 yang berhasil membuktikan bahwa "Profesionalisme kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kolaka utara. Secara statistik dapat di tunjukkan bahwa Profesionalisme kerja pegawai memang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kolaka utara.

Kata kunci: profesionalisme kerja pegawai, kualitas pelayanan publik

* ridha@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini, Masyarakat lebih menekankan pada kinerja pemerintah daerah. Masyarakat akan menuntut pelayanan publik yang berkualitas semakin menguat. Oleh karena itu, profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada, sehingga sanggup menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan aspek kehidupan yang begitu luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan bermacam-macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, rutinitas, dan lainnya.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah sehubungan dengan kegiatan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kegiatan tersebut mencakup adanya unsur-unsur perhatian, kesediaan dan kesiapan dari pegawai pemerintah yang memerlukan profesionalisme pegawai sehingga dapat

menciptakan pelayanan yang diberikan relatif lebih baik.

Pelayanan publik hanya dapat diberikan kepada pelayan publik dan dirasakan oleh masyarakat sebagai penggunaannya pada saat pelayanan itu dikerjakan oleh para pelayan (birokrasi). Profesionalisme birokrasi menjadi sangat penting karena tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang semakin kompleks. Untuk itu, dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional sehingga bisa memberikan pelayanan publik yang prima. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan dapat dipenuhi ketika apa yang diberikan oleh aparatur pemerintah sama dengan apa yang mereka harapkan.

Menurut (Rohman et al., 2010) Pelayanan Publik (*public service*) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu Pemerintah. Penerima pelayanan publik adalah individu atau kelompok orang dan atau 15 badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pengertian lain dari pendapat (Moenir, 2016) menyatakan bahwa: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan

kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa: “Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur” (Rahmadana & Dkk, 2020).

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utama pelayanan publik adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah system kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat

pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Menurut magnis suseno dalam (Ngorang, 2020) Peran aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat diakui tetap dominan karena aparatur negara hadir sebagai konsekuensi logis dari keberadaan sebuah negara. Negara tanpa aparatur negara adalah kebohongan dan aparatur negara tanpa negara merupakan sesuatu kekeliruan sejarah.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang 17 berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Rukayat, 2017).

Agar dapat terwujud pelayanan yang baik maka harus di tunjang dengan pegawai (ASN) yang profesional, yang

dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan tidak merugikan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pemerintah itu sendiri, hal ini dapat meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan. Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan, dalam pelayanan tidak akan dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan Aparatur Sipil Negara yang profesional untuk melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat.

Menurut Kurniawan (2005:74) dalam (Ramadhan, 2018) Profesionalisme kerja diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang serta tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (fitness), antara kemampuan yang dimiliki birokrasi (bureaucratic-competence) dengan kebutuhan tugas (taskrequirement), terpenuhi kecocokan antara kemampuan dan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparaturnya yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah serta tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Sedangkan David H. Maister mendefinisikan profesionalisme terutama masalah sikap, bukan seperangkat kompetensi. Seorang

professional sejati ialah seorang teknisi yang peduli (Maister, 1998).

Kehidupan suatu organisasi secara mendasar sangat ditentukan oleh adanya manusia dan segenap sumber dayanya. Karena Manusia adalah yang dapat menggerakkan suatu organisasi dengan menghubungkan segenap tenaga, pikiran, bakat, kreativitas dan berupaya demi keberlangsungan kehidupan organisasi tersebut. Manusia merupakan sumber daya yang memiliki nilai tertinggi bagi setiap organisasi, karena dapat memberikan manfaat yang sangat besar bila penggunaan tenaga manusia tepat guna. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan karyawan atau pegawai yang terdapat dalam organisasi dimana harus dikelola secara efektif dan efisien agar mencapai tujuannya. Untuk menghasilkan tenaga yang profesional, maka perlu memperhatikan berbagai hal. Seperti pengelolaan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan agar menghasilkan tenaga-tenaga yang profesional. Sumber daya manusia yang profesional akan melahirkan kinerja yang efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal.

Pada kenyataannya pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Adanya anggapan bahwa di era otonomi daerah kualitas

pelayanan publik malah semakin memburuk dari sebelumnya bahwa profesionalisme pelayanan pemerintah di daerah sedang mengalami kemunduran. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan aparatur pemerintah yang profesional dalam melaksanakan visi dan misi pemerintahan.

Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan bahwa tingkat profesionalisme kerja pegawai atau aparatur pemerintahan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara masih kurang atau dengan kata lain masih jauh dibawah harapan mengenai pelayanan publik yang efektif dan efeasien. Artinya pegawai atau aparatur pemerintahan di kantor tersebut masih banyak yang kurang paham mengenai konsep pelayanan yang baik. Dikarenakan masih terjadi tumpang tindih pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikan. Terkadang pelayanan terpusat pada satu orang saja, sehingga proses pelayanan tidak efektif

yang semestinya pelayanan yang diberikan bisa selesai dalam satu atau dua hari, namun tertunda hingga satu minggu.

Kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka utara belum tercapai secara maksimal karena persoalan tersebut diatas. Dimana, pelayanan publik yang diberikan masih bersifat tradisional. Artinya, pelayanan masih berdasarkan atas siapa dia, dari mana dia dan sama siapa dia. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang ada di Kantor tersebut belum efektif, karena para pegawai atau aparaturnya tidak secara professional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka untuk memberikan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai atau aparatur pemerintahan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara masih kurang maskimal, sehinggah tingkat pelayanan yang diberikan masih kurang efektif.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif survei langsung untuk mengetahui bagaimana pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Adapun survei yang dimaksud dalam penelitian ini yakni

mencari informasi dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden dengan menggunakan kuesioner.

Adapun tipe penelitian ini pada dasarnya merupakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana bentuk hubungan dan bagaimana pengaruh antara variabel (Sujarweni, 2022).

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu (Sugiyono, 2019). Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini yakni Masyarakat Kabupaten Kolaka Utara selaku pengguna jasa pelayanan.

Untuk mengambil sampel yang lebih representatif, maka peneliti menggunakan Teknik *sampling insidental* untuk masyarakat yang dilayani, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel dan dianggap cocok menjadi sumber data dan untuk sampel dari masyarakat ini ditetapkan 50 orang.

Teknik pengumpulan data perlu dilakukan dengan tujuan agar mendapatkan data-data yang valid dalam penelitian. Untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara: 1) Observasi, yaitu Teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung ke lokasi penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. 2) Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner/angket kepada responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Kuesioner berupa pernyataan tertutup atau terbuka yang diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui internet. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk memperoleh data Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. 3) Dokumentasi, yaitu suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

Teknik analisis data merupakan suatu metode atau cara mengelolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis statistik deskriptif dan Teknik Analisis Regresi Sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskripsi variabel menggambarkan tanggapan masyarakat di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten kolaka utara, pengumpulan data mulai dengan menyebarkan kuesioner. Selain penyebaran kuesioner penulis juga mengambil data sekunder seperti struktur organisasi, uraian tugas

dan tanggung jawab dan lain-lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator-indikator dan juga rata-rata skor untuk variabel Profesionalisme Kerja Pegawai (X), dan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y), dapat diuraikan sebagai berikut:

Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme Kerja Pegawai (X)

Variabel profesionalisme kerja pegawai adalah salah satu variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat 4 dimensi yang digunakan untuk mengukur profesionalisme yaitu *equality*, *equity*, *loyalty*, dan *accountability*. Pada koesiner penulis memasukkan 20 pernyataan yang jawabannya dapat di lihat sebagai berikut:

Tabel 1.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme Kerja Pegawai (X)

No	Pernyataan	Frekuensi jawaban					N	Skor	Mean	TCR (%)	Kat.
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	STB (1)					
Equality (Kesamaan atau Kesetaraan)											
1	X.1	14	34	2	0	0	50	212	4,24	84,8	SB
2	X.2	15	33	2	0	0	50	213	4,26	85,2	SB
3	X.3	14	34	2	0	0	50	212	4,24	84,8	SB
4	X.4	12	36	2	0	0	50	210	4,20	84	SB
5	X.5	16	34	0	0	0	50	216	4,32	86,4	SB
Rata-rata								1063	4,25	85	SB
Equity (Keadilan)											
6	X.6	14	33	3	0	0	50	211	4,22	84,4	SB
7	X.7	14	32	4	0	0	50	210	4,20	84	SB
8	X.8	13	33	4	0	0	50	209	4,18	83,6	SB
9	X.9	16	33	1	0	0	50	215	4,30	86	SB
10	X.10	12	37	1	0	0	50	211	4,22	84,4	SB
Rata-rata								1056	4,22	84,4	SB
Loyalty (Loyalitas)											
11	X.11	11	39	0	0	0	50	211	4,22	84,4	SB
12	X.12	14	36	0	0	0	50	214	4,28	85,6	SB
13	X.13	12	38	0	0	0	50	212	4,24	84,8	SB
14	X.14	13	36	1	0	0	50	212	4,24	84,8	SB
15	X.15	13	36	1	0	0	50	212	4,24	84,8	SB
Rata-rata								1061	4,24	84,8	SB
Accountability (Akuntabilitas)											
16	X.16	14	35	1	0	0	50	213	4,26	85,2	SB
17	X.17	11	38	1	0	0	50	210	4,20	84	SB
18	X.18	13	35	2	0	0	50	211	4,22	84,4	SB
19	X.19	12	36	2	0	0	50	210	4,20	84	SB
20	X.20	14	34	2	0	0	50	212	4,24	84,8	SB
Rata-rata								1056	4,22	84,4	SB

Berdasarkan hasil dari ke-4 indikator variabel profesionalisme kerja pegawai terlihat bahwa tingkat capaian responden yang tertinggi adalah indikator *Equality* (Kesamaan atau Kesetaraan) yaitu sebesar 85% artinya tingkat *equality* yang pegawai berikan pada saat melayani masyarakat sudah sangat baik.

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Kualitas pelayanan publik adalah data dan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan publik yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan

membandingkan antara harapan dan kenyataan. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten kolaka utara dalam kaitannya dengan profesionalisme kerja pegawai maka dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Publik (Y)

NO	Pernyataan	Frekuensi Jawaban					N	SKOR	MEAN	TCR (%)	Kat.
		SB	B	CB	KB	STB					
Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud/Bukti Fisik)											
1	Y.1	13	33	4	0	0	50	209	4,18	83,6	SB
2	Y.2	8	37	5	0	0	50	203	4,06	81,2	SB
3	Y.3	13	26	11	0	0	50	202	4,04	80,8	SB
4	Y.4	17	26	7	0	0	50	210	4,20	84	SB
5	Y.5	16	26	8	0	0	50	208	4,16	83,2	SB
Rata-Rata							1032	4,12	82,5	SB	
Dimensi <i>Realibility</i> (Kehandalan)											
6	Y.6	15	28	7	0	0	50	208	4,16	83,2	SB
7	Y.7	11	29	10	0	0	50	201	4,02	80,4	SB
8	Y.8	9	34	7	0	0	50	202	4,04	80,8	SB
9	Y.9	7	32	11	0	0	50	196	3,92	78,4	B
10	Y.10	10	33	7	0	0	50	203	4,06	81,2	SB
Rata-rata							1010	4,0	80,8	SB	
Dimensi <i>Responsiviness</i> (Respon/Tanggapan)											
11	Y.11	16	28	6	0	0	50	210	4,20	84	SB
12	Y.12	19	25	6	0	0	50	213	4,26	85,2	SB
13	Y.13	17	27	6	0	0	50	211	4,22	84,4	SB
14	Y.14	15	29	6	0	0	50	209	4,18	83,6	SB
15	Y.15	16	29	5	0	0	50	211	4,22	84,4	SB
Rata-rata							1054	4,21	84,3	SB	
Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)											
16	Y.16	14	29	7	0	0	50	207	4,14	82,8	SB
17	Y.17	12	30	8	0	0	50	204	4,08	81,6	SB
18	Y.18	13	30	7	0	0	50	206	4,12	82,4	SB
19	Y.19	16	27	7	0	0	50	209	4,18	83,6	SB
20	Y.20	16	26	8	0	0	50	208	4,16	83,2	SB
Rata-rata							1034	4,1	82,7	SB	
Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)											
21	Y.21	13	28	9	0	0	50	204	4,08	81,6	SB
22	Y.22	14	27	9	0	0	50	205	4,10	82	SB
23	Y.23	13	29	8	0	0	50	205	4,10	82	SB
24	Y.24	14	28	8	0	0	50	206	4,12	82,4	SB
25	Y.25	13	29	8	0	0	50	205	4,10	82	SB
Rata-rata							1025	4,1	82	SB	

Berdasarkan hasil dari ke-5 indikator variabel kualitas pelayanan publik terlihat bahwa tingkat capaian responden yang tertinggi adalah indikator *responsiveness* (respon/tanggapan) yaitu

sebesar 84.3% artinya tingkat respon atau tanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel

Tabel 3.
Analisis Statistik Deskriptif Variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Profesionalisme Kerja Pegawai	50	70.00	100.00	84.7200	7.67992
kualitas pelayanan publik	50	75.00	125.00	103.1000	13.40005
Valid N (listwise)	50				

Berdasarkan tabel diatas, adapun jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang yang terdiri dari laki-laki sebanyak 4 orang dengan persentase 8% dan perempuan sebanyak 46 orang dengan persentase 92%. Dari data tersebut diperoleh nilai minimum dari variabel Profesionalisme kerja pegawai sebesar 70 dan nilai maksimum sebesar 100 dengan nilai mean 84.7 serta standar deviasi 7.6. Dan untuk variabel kualitas pelayanan publik diperoleh nilai minimum 75 dan nilai maksimum 125 dengan nilai mean 103.1 serta standar deviasi 13.4.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Analisis data di awali dengan menggunakan uji validitas. Validitas

suatu alat ukur menunjukkan kesesuaian dari alat ukur tersebut yaitu item-item pernyataan dalam koesioner, dengan apa yang ingin diukur. Oleh karena itu, semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian sebelumnya, maka pendekatan yang digunakan adalah *corrected item-total corelation*.

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya pertanyaan pada kuesioner. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji koefisien korelasi. Bila korelasi faktor tersebut positif dan besarnya 0.278 ke atas maka instrument yang digunakan bisa dikatakan. Kesimpulannya, kuesioner dapat dikatakan valid apabila semua item pertanyaannya memiliki angka di atas 0.278.

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Profesionalisme Kerja Pegawai (X)	X1	0.685	0.278	Valid
	X2	0.769	0.278	Valid
	X3	0.813	0.278	Valid
	X4	0.826	0.278	Valid
	X5	0.809	0.278	Valid
	X6	0.824	0.278	Valid
	X7	0.813	0.278	Valid
	X8	0.804	0.278	Valid
	X9	0.748	0.278	Valid
	X10	0.732	0.278	Valid
	X11	0.775	0.278	Valid
	X12	0.796	0.278	Valid
	X13	0.784	0.278	Valid
	X14	0.755	0.278	Valid
	X15	0.749	0.278	Valid
	X16	0.751	0.278	Valid
	X17	0.799	0.278	Valid
	X18	0.808	0.278	Valid
	X19	0.735	0.278	Valid
	X20	0.746	0.278	Valid
Kualitas Pelayanan publik (Y)	Y1	0.715	0.278	Valid
	Y2	0.803	0.278	Valid
	Y3	0.717	0.278	Valid
	Y4	0.898	0.278	Valid
	Y5	0.821	0.278	Valid
	Y6	0.830	0.278	Valid
	Y7	0.859	0.278	Valid
	Y8	0.785	0.278	Valid
	Y9	0.815	0.278	Valid
	Y10	0.784	0.278	Valid
	Y11	0.827	0.278	Valid
	Y12	0.919	0.278	Valid
	Y13	0.883	0.278	Valid
	Y14	0.872	0.278	Valid
	Y15	0.863	0.278	Valid
	Y16	0.837	0.278	Valid
	Y17	0.819	0.278	Valid
	Y18	0.868	0.278	Valid
	Y19	0.883	0.278	Valid
	Y20	0.839	0.278	Valid
	Y21	0.851	0.278	Valid
	Y22	0.898	0.278	Valid

	Y23	0.896	0.278	Valid
	Y24	0.886	0.278	Valid
	Y25	0.846	0.278	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas memperlihatkan 4 indikator dari variabel profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik dengan nilai *Corrected Item-Total Corrected* lebih besar atau di atas 0.278. Dengan

Demikian kuesioner yang digunakan tentang profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik dinyatakan valid digunakan sebagai alat ukur variabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Total item	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Ket.
1	Profesionalisme Kerja Pegawai (X)	20	0.965	0.6	Reliabel
2	Pelayanan Publik (Y)	25	0.983	0.6	Reliabel

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan angka-angka dari nilai *cronbachs Alpha* (α) pada variabel profesionalisme kerja pegawai (X) yaitu 0.965 dan variabel pelayanan publik (Y) yaitu 0.983, semuanya menunjukkan besaran di atas nilai 0.6. Hal ini menunjukkan bahwa variabel indenpenden dan dependen adalah reliabel dan dapat di simpulkan bahwa pernyataan koesioner responden menunjukkan kehandalan dalam mengukur variable-variabel dalam model penelitian.

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana berkenaan dengan studi ketergantungan variabel terikat (dependent variable) pada suatu Variabel bebas (independent variable). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, dapat diketahui melalui rekapitulasi hasil analisis regresi sederhana. Pada data penelitian yang dikumpulkan baik variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X).

Tabel 6.
Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.444	19.961		2.477	.017
	Profesionalisme kerja pegawai	.633	.235	.363	2.699	.010
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan publik						
b. Sumber: hasil olah data SPSS Versi 26 Tahun 2023						

Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 49.444 + 0.633X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

Nilai signifikan sebesar 0.01 kurang dari nilai probabilitas yaitu 0.05. artinya variabel Profesionalisme Kerja Pegawai (X) berpengaruh terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Nilai *constant* variabel Y yaitu 49.444, mengandung arti bahwa nilai

konsisten variabel Kualitas Pelayanan Publik adalah 49.444.

Koefisien regresi X sebesar 0.633 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai profesionalisme kerja pegawai, maka nilai Kualitas pelayanan publik bertambah sebesar 0.633.

Nilai koefisien/pengaruh variabel profesionalisme kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar 0.363.

Pengujian Hipotesis

Tabel 7.
Pengujian Hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.444	19.961		2.477	.017
	Profesionalisme kerja pegawai	.633	.235	.363	2.699	.010
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan publik						
b. Sumber: hasil olah data SPSS Versi 26 Tahun 2023						

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan: a) Berdasarkan nilai signifikan; Dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikan sebesar $0.01 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Profesionalisme kerja pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan publik (Y). b) Berdasarkan nilai t: Diketahui nilai t_{hitung} sebesar 2.699 t_{tabel} 0,278 maka

Ho ditolak (menerima Ha) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme kerja pegawai (X) berpengaruh positif terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y). c) Berdasarkan tabel *Standardized Coefficients* nilai beta diketahui nilai koefisien sebesar 0.36

Uji Determinan (R²)

**Tabel 8.
Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.363 ^a	.132	.114	12.61550
a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja Pegawai				
b. Sumber: hasil olah data SPSS Versi 26 Tahun 2023				

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0.363 Hasil ini sekaligus menunjukkan bahwa Hipotesis Ha diterima, yaitu ada pengaruh antara

Profesionalisme Kerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), pengaruhnya tergolong sangat rendah, yaitu berpengaruh sebesar 13.2%.

**Tabel 9.
Anova**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1159.263	1	1159.263	7.284	.010 ^b
	Residual	7639.237	48	159.151		
	Total	8798.500	49			
a. Dependent Variable: kualitas pelayanan publik						
b. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja Pegawai						

Dari hasil diatas diketahui bahwa nilai F hitung 7.284 dengan tingkat signifikan sebesar $0,01 < 0,05$, maka terdapat pengaruh Variabel profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan antara variabel bebas profesionalisme kerja pegawai (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik (Y). Dengan demikian profesionalisme kerja pegawai akan memengaruhi kualitas pelayanan publik dalam proses menjalankan tugas pekerjaan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan semakin baik tingkat profesionalisme kerja yang dilaksanakan pegawai maka hasilnya akan berdampak pada kualitas pelayanan publik di Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kolaka utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kolaka utara. Maka penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan angket kepada responden dan mengumpulkan kembali. Hasil statistik uji t untuk variabel profesionalisme kerja pegawai di

peroleh tingkat signifikansi sebesar 2.699 $t^{tabel}0,278$ yang berhasil membuktikan bahwa “Profesionalisme Kerja Pegawai Berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara”. Hasil yang ditunjukkan juga dari nilai t_{hitung} kualitas pelayanan publik sebesar 2.699 maka H_0 ditolak (menerima H_a) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya, secara statistik dapat ditunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai memang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas profesionalisme kerja pegawai yang dinilai baik di mata masyarakat dapat mempengaruhi terbentuknya kualitas pelayanan publik terhadap suatu penyelenggara pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:1)

Tingkat profesionalisme kerja pegawai pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kolaka utara berdasarkan tabel rakapitulasi responden dengan tingkat persentase tertinggi adalah indikator *equality* sebesar 85% yang artinya tingkat profesionalisme kerja pegawai masuk dalam kategori Sangat Baik. Berdasarkan pada tabel hasil analisis regresi sederhana dihasilkan nilai koefisien regresi X sebesar 0.633 yang artinya setiap penambahan 1% nilai profesionalisme kerja pegawai, maka nilai kualitas pelayanan publik bertambah sebesar 0.633. 2) Tingkat kualitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kolaka utara berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden dengan nilai persentase tertinggi sebesar 84.3% pada indikator *responsiveness* yang artinya tingkat kualitas pelayanan publik masuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstan sebesar 49.444 yang artinya nilai konsisten variabel kualitas pelayanan publik adalah sebesar 49.444. 3) Berdasarkan dari hasil uji determinan (R^2) dalam tabel model summary dijelaskan bahwa nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0.363 yang artinya hipotesis H_a diterima, yaitu ada pengaruh antara

profesionalisme kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) walaupun pengaruhnya tergolong sangat rendah, yaitu berpengaruh sebesar 13.2%. 4) Berdasarkan hasil dari hasil uji determinan (R^2) tabel anova diketahui bahwa nilai F hitung 7.284 dengan tingkat signifikan sebesar $0,01 < 0,05$, maka terdapat pengaruh Variabel profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. dapat disimpulkan secara simultan antara variabel bebas profesionalisme kerja pegawai (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik (Y).

REFERENSI

- Maister, D. H. (1998). *True Professionalism: Profesionalisme Sejati*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir, H. A. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar* (Y. S. Hayati (ed.)). Depok: Rajawali Pers.
- Rahmadana, M. F., & Dkk. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.)). Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhan, G. (2018). Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Administrasi Publik*, 1(15), p. 3.

- Rohman, A. ainur, Mas'ud, Saiful, & Purnomo. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi & Averroes Press.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi ependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* cetakan ke25, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.