

# PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI BONE

Yusril Ihsan Salam<sup>1\*</sup>, Ahmad Syarif<sup>2</sup>, Muhammad Tahir<sup>3</sup>

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

## Abstrak

*The purpose of this study was to find out the influence the professionalism of employees had on the quality of public services at the Office of Population and Civil Registry of Bone Regency. This study used quantitative research with associative research type. The technique used simple random sampling. The target was the Population and Civil Registry Office of Bone Regency with a total sample of 27 people. Data collection techniques used observation, questionnaires and documentation. The data analysis technique used simple linear regression analysis. The validity of the data using validation and reliability tests. The results of this study indicated that the professionalism of employees affects the quality of service at the Office of Population and Civil Registration of Bone Regency. This was proved from the output of the capital summary obtained by R of 0.961 from the large influence of the independent variable or professionalism (X) on the dependent variable or service quality (Y) which was also strengthened by the value of the coefficient of determination (R Square) or the determinant coefficient of 0.921, it meant 92.1%.*

**Keywords:** professionalism, service quality

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Teknik penentuan sampel yaitu simple random sampling. Sasarannya yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dengan jumlah sampel sebanyak 27 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Keabsahan data menggunakan uji validasi dan realibilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Profesionalisme Pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Berdasarkan output dari modal summary yang diperoleh R sebesar 0,961 dari besar pengaruh variabel independent atau profesionalisme (X) terhadap variabel dependen atau kualitas pelayanan (Y) yang juga diperkuat dengan nilai koefisien determinasi (R Square) atau koefisien penentunya sebesar 0,921 artinya 92,1%.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Profesionalisme

---

\* yusrilihsan@gmail.com

## PENDAHULUAN

Setiap tahun, perubahan terus terjadi terkhusus di bidang pemerintahan yang sangat berpengaruh pada masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan publik. Ada berbagai masalah dalam bidang pelayanan publik seperti system pemerintahan kurang baik, kinerja pemerintah yang buruk, rendahnya kualitas pelayanan publik yang menyebabkan sulitnya tercapai *good governance*. Masyarakat mengharapkan *good governance* atau pemerintahan yang baik bisa terwujud.

Terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan harapan setiap bangsa begitu pun bangsa Indonesia. Untuk mewujudkan hal tersebut ada banyak hal yang perlu direncanakan, salah satu hal yang sangat penting yaitu penataan sumber daya manusia. Melihat di era otonomi daerah sekarang ini, prioritas penataan sumber daya manusia yang profesional dalam manajemen otonomi daerah. Perubahan dalam bidang pemerintahan diharapkan mampu menghadirkan pemerintahan yang berkualitas sehingga mampu mengembangkan fungsi-fungsi pelayanan publik ,pembangunan sosial ekonomi, pemberdayaan masyarakat

serta pembangunan sosial.

Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Tentang pokok-pokok kepegawaian sebagai bingkai pengelolaan manajemen sumber daya aparatur pemerintahan secara substansi menekankan bahwa sumberdaya aparatur/PNS hendaknya lebih professional dalam menjalankan fungsinya baik sebagai pelaksana pembangunan, penggerak roda pemerintah, maupun sebagai pelayanan masyarakat, dan dituntut netral dari kepentingan politik maupun golongan manapun (SARA).

Sesuai Pasal 33 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 atas perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dengan menyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil memiliki kedudukan sebagai unsur aparatur negara yang mempunyai tugas tertentu untuk kemudian dapat dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan.

Sumber daya yang profesional menjadi unsur yang sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Semua akan terwujud apabila pegawai sempurna dalam menjalankan

tugas secara profesionalisme. Dengan ini, pegawai juga harus mampu bekerja secara efektif dan efisien demi untuk meningkatkan roda pemerintahan, karena pegawailah yang akan melakukan pengarahannya kepada publik pelayanan/program pemerintahan yang ada sekarang ini. Pemerintah harus membuat masyarakat puas dalam memberikan pelayanan. Hal ini akan memberikan *feedback* yang baik terhadap pemerintahan dan terkhusus bangsa Indonesia. Pelayanan yang diberikan secara efektif dan efisien akan menghasilkan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan terhadap bidang pelayanan publik. Akan tetapi melihat kenyataan saat ini masyarakat merasa kurang percaya terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, masih saja banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah baik secara langsung maupun melalui media sosial atau media massa.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih

bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan, serta terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Sinambela, 2006).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Andila Mandasari (2014) yang menunjukkan hasil bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Apabila profesionalisme pegawai meningkat, maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga meningkat. Artinya apabila profesionalisme.

Pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan. Salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagaimana tugas pokok dan fungsinya yaitu melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Administrasi

Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, peneliti mengambil suatu permasalahan yang terjadi di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone masih memiliki banyak kendala dan keluhan dari masyarakat Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dikemukakan melalui hasil kajian pada artikel, berita *online*, serta hasil observasi yang dilakukan oleh penulis. Salah satu masalah ataupun kendala dalam pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa “Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dikeluhkan masyarakat. Sebabnya, para pemohon merasa waktu pengurusan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) mencapai 15 hari. Para pemohon yang sebagian tinggal di daerah terpencil, harus bolak balik mengurus surat ini. Seorang pemohon, Saleh mengatakan pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

sudah dilakukan sejak dua minggu lalu. Tapi KK itu tidak kunjung selesai karena petugas selalu beralasan, akibatnya waktu dan biaya yang digunakan terbuang percuma saat pengurusan. Dikutip dari [www.tempo.com](http://www.tempo.com).

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, masalah lain yang dihadapi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yaitu pemberlakuan pelayanan berbasis *online* yang belum maksimal seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Dalam pelaksanaan pelayanan tidak menutup kemungkinan terjadinya keluhan masyarakat terlebih kepada masyarakat yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone seperti Bone bagian selatan yang masih sulit mengakses internet sehingga sulit untuk membuka *web* pendaftaran. Hal ini menyebabkan masyarakat seringkali memilih untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) Secara manual dengan cara datang secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Profesionalisme merupakan sikap dari seorang profesional. artinya sebuah term yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan hendaklah dikerjakan oleh seseorang yang mempunyai keahlian dalam bidangnya atau profesinya.

menurut Supriadi, penggunaan kata profesionalisme menunjuk di derajat penampilan seseorang sebagai profesional atau penampilan suatu pekerjaan sebagai suatu profesi, ada yang profesionalismenya tinggi, sedang dan rendah. Profesionalisme juga mengacu pada sikap serta komitmen anggota profesi untuk bekerja berdasarkan standar yang tinggi serta kode etik profesinya. (Hasibuan, 2017). Menurut Siagian dalam (Tawaang 2020:3) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Berdasarkan pendapat tadi, konsep profesionalisme pada diri aparat dilihat dari segi: (1) Kreativitas (*Creativity*) Kemampuan aparat untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi (2) Penemuan (*Innovation*) Perwujudannya berupa keinginan dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. (3) Responsifitas (*Responsivness*). Kemampuan aparat pada mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, serta pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Sianipar (1999) mengungkapkan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan utama serta tata cara yg sudah ditetapkan. (Muhammad Fitri Rahmadana et al., 2020).

Pelayanan publik ialah perihal kemudahan yang diberikan pada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. dalam prakteknya pada pemerintahan, negara berkewajiban melayani pada pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap masyarakat negara serta penduduk buat memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya. terdapat beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelayanan serta pelayanan publik asal berbagai sumber dan pendapat beberapa pakar. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, diantaranya: (1) perihal atau cara melayani (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) (3) kemudahan yang diberikan sehubungan

dengan jual beli barang atau jasa (Rahmadana et all 2020 : 29).

Kualitas pelayanan publik dengan terpenuhinya harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayan yang mereka terima. Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan kepuasan pelanggan (masyarakat) dalam hal pelayanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. (Erna, 2014).

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu fungsi aspek yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan, kualitas pelayanan meliputi jumlah keistimewaan produk yang dapat memenuhi keinginan pelanggan menurut Gaspersz dalam (Erna, 2014:146). Sedangkan menurut Wyekof dalam (Erna 2014:146) mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Menurut Fitzsimons dalam (Erna, 2014: 143-149) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari 5 Dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*. penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan. (2) *Reliability*. Kemampuan untuk memberikan secara tepat dan

benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/atau pelanggan. (3) *Responsiviness*. Kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat. (4) *Assurance*. Pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dalam pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. (5) *Empaty*. Kemauan pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui cita-cita serta kebutuhan konsumen.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa (Erna, 2014 : 143- 149).

## METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif dengan menggunakan Teknik pengumpulan dan berupa angket (kuesioner) dengan melakukan observasi dan pengamatan sebagai penguatan. Teknik analisis data menggunakan Teknik analisis regresi linear sederhana. Dengan menggunakan

rumus solvin, jumlah sampel yaitu 27 orang yang merupakan pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki jumlah responden sebanyak 27 pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bone. Pada penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu profesionalisme (X) dan Kualitas Pelayanan (Y). Informasi dalam

penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket (kuesioner) dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone kemudian diolah menggunakan SPSS 24 Yang menunjukkan hasil bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Dibawah ini merupakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 1.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1.	Laki – laki	7
2.	Perempuan	20
<b>Jumlah</b>		<b>27</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, 2022

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih dominan daripada jumlah responden laki-laki, terbukti dari

jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang dan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 7 orang 2.

**Tabel 2.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No	Masa Kerja	Frekuensi (Orang)
1	1-5	1
2	6-10	11
3	11-15	11
4	16-20	2
5	20-25	2
<b>Jumlah</b>		<b>27</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, 2022

Pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki masa kerja antara 1-5 tahun sebanyak 1 orang, kemudian yang memiliki masa kerja antara 6-10 tahun sebanyak 11 orang,

selanjutnya yang memiliki masa kerja antara 10-15 memiliki jumlah paling banyak yaitu 11 orang, kemudian yang memiliki masa kerja antara 16-20 tahun sebanyak 2 orang dan yang memiliki

masa kerja antara 21-25 tahun dengan masa kerja paling lama yaitu ssebanyak 2 orang.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Adapun responden dalam penelitian ini yaitu merupakan pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Sebanyak 27 orang. Adapun Variabel dalam penelitian ini yaitu Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan.

**Profesionalisme (x)**

Profesionalisme merupakan sikap dari seorang profesional. Artinya sebuah term yang menjelaskan bahwa setiap

pekerjaan hendaklah dikerjakan oleh seseorang yang mempunyai keahlian dalam bidangnya atau profesinya.

Berikut adalah penyajian data yang berasal dari respinden terhadap seluruh pernyataan pada variabel X berdasarkan koesioner yang telah disebar sebelumnya kepada seluruh responden. Adapun indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel X yaitu menggunakan indicator menurut Siagian (2000:198) yang terdiri dari Kreatifitas (*Creativity*), Inovasi (*Innovation*), dan Responsifitas (*Responsiveness*).

Berdasarkan hasil penelitian dimana variabel profesionalisme yang diukur dengan 6 pertanyaan yang dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 3.**  
**Hasil Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme Pegawai**

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	SS		S		KS		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X.1	5	18,5	8	29,6	6	22,2	7	25,9	1	3,7	3.33
X.2	6	22,2	9	33,3	4	14,8	7	25,9	1	3,7	3.44
X.3	3	11,1	11	40,7	5	18,5	7	25,9	1	3,7	3.30
X.4	6	22,2	7	25,9	5	18,5	8	29,6	1	3,7	3.33
X.5	5	18,5	7	25,9	6	22,2	8	29,6	1	3,7	3.26
X.6	3	11,1	8	29,6	8	29,6	7	25,9	1	3,7	3.19
<b>Mean</b>											<b>3.30</b>

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden dari 6 pertanyaan memiliki rata-rata 3,30. Dengan melihat nilai rata-rata diatas membuktikan bahwa

indikator tertinggi berada pada pernyataan ke dua dengan nilai rata-rata 3.44 Selanjutnya indikator terendah berikutnya berada pada pernyataan ke enam dengan nilai rata-rata 3.19. Jadi,

berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa variabel kualitas profesionalisme pegawai (X) dengan skor rata-rata adalah 3.30.

**Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

Berikut adalah penyajian data yang berasal dari responden terhadap

seluruh pernyataan pada variabel Y berdasarkan koisioner yang telah disebar sebelumnya kepada seluruh responden. Adapun indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel Y yaitu menggunakan indikator *Tangible* (Nyata), *Reliability* (Kepercayaan), *Responsiveness* (tanggapan), *Assurance* (Jaminan/Kepastian), *Empathy* (Perhatian).

Berdasarkan hasil penelitian dimana variabel kualitas pelayanan publik yang diukur dengan 10 pertanyaan yang dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.**  
**Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan**

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	SS		S		KS		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.1	3	11.1	11	40.7	5	18.5	7	25.9	1	3.7	3.30
Y.2	2	7.4	12	44.4	5	18.5	7	25.9	1	3.7	3.26
Y.3	3	11.1	10	37.0	7	25.9	6	22.2	1	3.7	3.30
Y.4	3	11.1	13	48.1	4	14.8	6	22.2	1	3.7	3.41
Y.5	5	18.5	9	33.3	6	22.2	6	22.2	1	3.7	3.41
Y.6	5	18.5	8	29.6	8	29.6	5	18.5	1	3.7	3.41
Y.7	6	18.5	10	37.0	6	18.5	4	14.8	1	3.7	3.59
Y.8	7	25.9	9	33.3	6	18.5	4	14.8	1	3.7	3.63
Y.9	5	18.5	9	33.3	8	29.6	4	14.8	1	3.7	3.48
Y.10	5	18.5	10	37.0	7	25.9	4	14.8	1	3.7	3.52
<b>Mean</b>											<b>3.43</b>

Sumber: Hasil olah data SPSS 24

**Tabel 5.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,917	1,828		2.143	0,042
	Total_X	1,530	0,088	0,961		

Sumber: Hasil olah data SPSS 24

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden dengan 10 pernyataan mempunyai rata-rata 3.43. Dengan melihat rata-rata diatas membuktikan bahwa pernyataan dengan nilai tertinggi berada pada pernyataan kedelapan dengan nilai rata-rata 3.63. Selanjutnya, pernyataan terendah berada pada pernyataan kedua dengan nilai 3.26. Jadi, berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (Y) dengan skor rata-rata adalah 3.43.

Adapun persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

Dimana:

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Profesionalisme Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan Publik

Sehingga diperoleh persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,917+1,530X$$

Persamaan di atas diterjemahkan sebagai berikut: (1) Nilai konstanta 3,917 artinya nilai konsisten variabel kinerja pegawai adalah sebesar 3,917(2) Nilai koefisien regresi X 1,530 menyatakan bahwa kinerja pegawai akan meningkat jika profesionalisme meningkat. Koefisien regresi tersebut

bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent adalah positif.

### **Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Hasil regresi sederhana yang diolah dan dianalisis menggunakan metode SPSS maka diperoleh persamaan  $Y = 3,917+1,530X$  dimana angka tersebut menunjukkan  $a= 3,917$ , angka tersebut menunjukan kualitas pelayanan publik akan meningkat jika profesionalisme pegawai meningkat.  $b= 1,530$ , artinya jika nilai profesionalisme pegawai mengalami peningkatan maka nilai kualitas pelayanan publik yang diberikan juga akan meningkat. Sehingga dapat dijelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil yang mendukung hipotesisi bahwa antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan publik terdapat pengaruh yang positif dan signifikan ( $\beta= 1,546$  dan  $\text{sig} = 0.000$  ( $\text{sig}<0,05$ )). Hal ini berarti apabila pegawai memiliki

Kreatifitas (*Creativity*) yang tinggi maka kualitas pelayanan publik akan meningkat. Begitupula jika Inovasi (*Innovation*) yang tinggi maka kualitas pelayanan publik akan meningkat, dan apabila Responsivitas (*Responsiveness*) yang tinggi maka kualitas pelayanan publik akan meningkat pula.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan bahwa variabel X yaitu Profesionalisme pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dengan nilai t tabel 17,454 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . artinya semakin meningkat profesionalisme pegawai maka akan semakin naik tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Hasil penelitian juga menunjukan bahwa besar pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap variabel dependent dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,924 atau 92,4%. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat Kreatifitas (*Creativity*), Inovasi (*Innovation*), dan Responsifitas (*Responsiveness*), maka semakin tinggi pula *Tangible* (Nyata),

*Reliability* (Kepercayaan), *Responsiveness* (tanggapan), *Assurance* (Jaminan/Kepastian), *Empathy* (Perhatian).

### REFERENSI

- Erna. (2014). *Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Hasibuan, A. (2017). Etika Profesi Profesionalisme Kerja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Mandasari, A. (2014). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), pp. 1148–1158.
- Rahmadana, M. F., dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sedarmayanti. (1999). *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyanti, Y. S. (2015). *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari* (Universitas Haluoleo, Kendari). Diperoleh dari <https://adoc.pub/pengaruh-profesionalisme-pegawai-terhadap-kualitas-pelayanan>ncb9cc9705a6b844bb

af3959d270b02525681.html

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharman. (2019). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Kejaksaan Negeri Mataram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Data Pelayanan Kasus Hukum)* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram). Diperoleh dari <https://repository.ummat.ac.id/486/>

Tawaang, T. A., Lengkong, F. D. J., & Londa, V. Y. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(90), pp. 1–10.

Wiratna sujarweni. (2020). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press