

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT SUKOLILO  
SURABAYA**

**Bruno Agustio Hadyono Kabhe**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[hadykabhe99@gmail.com](mailto:hadykabhe99@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pelayanan publik pada hakikatnya berhubungan akan elemen kehidupan yang sangatlah luas. Didalam kehidupan bernegara, fungsi pemerintah adalah menyediakan bermacam pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, termasuk pelayanan yang diberikan berbentuk pengawasan atau pelayanan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada sektor rutinitas, kesehatan, pendidikan, dan yang lain. Berbagai kampanye reformasi publik yang dirasakan negara maju awal 1990-an menjadi sasaran tekanan publik dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah. Beratnya tugas pemerintahan menuntut ketersediaan peran birokrasi yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara, tidak sekedar melalui sisi kuantitas, namun juga keterampilan profesional serta kualitas moral yang sebanding akan kebutuhan. Pengembangan SDM dalam pemerintahan (organisasi publik) harus berpedoman pada peningkatan kemampuan profesional dan penanaman etika profesi, serta dibarengi dengan semangat melayani masyarakat (masyarakat). Hal ini sesuai dengan perkembangan terkini dari paradigma dan praktik administrasi saat ini, yaitu konsumen adalah pihak yang dilayani. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui besarnya pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukolilo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Adapun metode korelasional adalah metode penelitian yang meneliti hubungan antara variable-variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variable yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variable yang lain. Setelah peneliti melakukan penelitian terkait pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukolilo. Hal ini ditunjukkan pada Jadi X memiliki pengaruh signifikan terhadap Y. Dan diperoleh koefisien determinasi 0.677. Dengan demikian kontribusi Profesionalisme pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya 67,7%. Sedangkan yang 33,3% lagi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

**Kata Kunci:** *Profesionalisme Pegawai, Kualitas Pelayanan.*

### **ABSTRACT**

Public service is essentially related to a very broad element of life. In the life of the state, the function of the government is to provide various public services that are needed by the community, including services provided in the form of supervision or other services, to meet the needs of the community in the routine, health, education and other sectors. Various public reform campaigns felt by developed countries in the early 1990s became the target of public pressure in developing the quality of public services from the government. The heavy duty of government demands the availability of a bureaucratic role carried out by the State Civil Apparatus, not only in terms of quantity, but also professional skills and moral qualities that are comparable to needs. Human resource development in government (public organizations) must be guided by increasing professional abilities and inculcating professional ethics, as well as being accompanied by a spirit of serving the community (community). This is in accordance with the latest developments from the current administrative paradigm and practice, namely the consumer is the party being served. This study focuses on knowing the magnitude of the effect of work professionalism on the quality of public services at the Sukolilo District Office. The type of research used in this study is correlational with a quantitative approach. The correlational method is a research method that examines the relationship between existing variables. The correlational method aims to examine the extent to which one variable has a causal relationship with other variables. After the researchers conducted research related to the effect of work professionalism on the quality of public services at the Sukolilo District Office, Surabaya. Based on the results of the research that has been done, it can be concluded that the professionalism of employees greatly affects the quality of public services at the Sukolilo District Office. This is shown in So X has a significant effect on Y. And the coefficient of determination is 0.677. Thus the contribution of employee professionalism (X) to the quality of public services (Y) at the Sukolilo District Office Surabaya is 67.7%. Meanwhile, 33.3% was influenced by other factors not included in the study.

**Keywords:** *Employee Professionalism, Service Quality.*

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik pada hakikatnya berhubungan akan elemen kehidupan yang sangatlah luas. Didalam kehidupan bernegara, fungsi pemerintah adalah menyediakan bermacam pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, termasuk pelayanan yang diberikan berbentuk pengawasan atau pelayanan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada sektor rutinitas, kesehatan, pendidikan, dan yang lain. Berbagai kampanye reformasi publik yang dirasakan negara maju awal 1990-an menjadi sasaran tekanan publik dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah.

Beratnya tugas pemerintahan menuntut ketersediaan peran birokrasi yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara, tidak sekedar melalui sisi kuantitas, namun juga keterampilan profesional serta kualitas moral yang sebanding akan kebutuhan. Pengembangan SDM dalam pemerintahan (organisasi publik) harus

berpedoman pada peningkatan kemampuan profesional dan penanaman etika profesi, serta dibarengi dengan semangat melayani masyarakat (masyarakat). Hal ini sesuai dengan perkembangan terkini dari paradigma dan praktik administrasi saat ini, yaitu konsumen adalah pihak yang dilayani.

Tata pemerintahan yang baik adalah isu inti yang paling menonjol dalam administrasi publik, dan ada tuntutan sosial yang kuat. Dilain sisi, tuntutan tersebut adalah hal wajar, dan sudah sepatutnya pemerintah memberikan respon dan melakukan perubahan yang bertujuan untuk mewujudkan *good governance* (Soraya, 2016).

Masyarakat juga membutuhkan pegawai/instansi pemerintah yang memiliki keahlian di bidangnya. Pegawai/atau lembaga profesional pada pengelolaan pemerintahan mampu memiliki pengaruh pemerintahan dengan kualitas lebih baik dan lebih baik dalam menjalankan peran pembangunan sosial ekonomi, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan publik. Jika instansi/pegawai pemerintah tidak memiliki kemampuan profesional dalam menjalankan visi dan misi pemerintah, maka pelaksanaan pembangunan daerah tidak akan mencapai keadaan terbaik. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Pengertian Aparatur Sipil Negara yang disebut ASN merupakan profesi pegawai pemerintah dan pegawai negeri sipil, dan terdapat kontrak kerja untuk mengabdikan di dalam instansi pemerintahan.

Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya dikenal Pegawai ASN merupakan Pegawai Negeri Sipil dan Aparatur Sipil Negara yang diangkat oleh pemerintah yang bertugas untuk menjalankan pekerjaan pada posisi pemerintahan atau melakukan tugas negara yang lain, serta menerima balas jasa sesuai akan undang-undangan.

Sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dan penanggung jawab pelayanan publik, pemerintah membuat tujuan yang mengarah pada pelayanan publik, mengupayakan dan memikirkan terwujudnya tujuan pelayanan bagi setiap elemen masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga menghasilkan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas ialah jenis layanan yang dapat menghasilkan rasa puas kepada pengguna yang bisa mengukur kualitas pelayanan serta apa yang mampu disampaikan oleh masyarakat serta bagaimana menyampaikan kebutuhan masyarakat sendiri.

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintahan dari aktivitas yang diprogramkan bagi kepentingan umum. Aktivitas tersebut meliputi faktor-faktor seperti perhatian, kemauan, dan persiapan karyawan pemerintah, yang memerlukan profesionalisme karyawan agar mampu memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan publik hanya bisa didapatkan melalui pegawai negeri sipil, serta apabila pelayanan tersebut diberikan oleh tenaga pelayanan yang profesional (birokrasi), masyarakat dapat merasakannya sebagai pengguna.

Karena semakin kompleksnya kebutuhan dan kepentingan masyarakat, profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting. Apabila aparatur pemerintah memberikan hal-hal yang selama ini memenuhi harapannya, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan terpuaskan. Pelayanan tersebut terutama mencakup beberapa unsur yakni biaya relatif murah, jam kerja yang relatif cepat, kualitas relatif lebih baik dan kualitas yang baik.

Pegawai yang profesional akan menentukan kinerja yang tercermin dari kualitas pengabdian kepada masyarakat, dan dapat mengukur tingkat capaian kerja. Sebab itu, peran tenaga profesional sangat penting dan sangat diperlukan, terutama kelurahan, sebagai unit pelayanan langsung masyarakat, mampu melayani masyarakat dengan baik, dalam hal ini tenaga kerja patut memberikan perhatian. Dengan dasar tersebut penulis memiliki ketertarikan dalam membuat judul tersebut "Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya"

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Adapun metode korelasional adalah metode penelitian yang meneliti hubungan antara variable-variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variable yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variable yang lain. Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah Kantor Camat Kecamatan Sukolilo berlokasi di Jl. Nginden Semolo No. 89 Surabaya (60119).

### **Populasi**

Menurut Sugiono (2005 : 90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada kantor kecamatan sukolilo.

### **Sampel**

Menurut Arikunto (2004: 109) sampel ialah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Kecamatan sukolilo menggunakan sampling insidental, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, dan bila orang itu dipandang cocok sebagai sumber untuk sampel dari masyarakat ini ditetapkan 30 orang. Sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto (2004: 110) menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

### **Identifikasi Variabel Dan Pengukurannya**

#### **Variabel Independen**

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiono,2017:39). Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Profesionalisme kerja (X).

Menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah, "Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan." Sedarmayanti (2004:157) mengungkapkan bahwa, "Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan."

Atmosoeprapto dalam Kurniawan (2005:74), menyatakan bahwa, “Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (kompetensi), yaitu memiliki pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), bisa melakukan (ability) ditunjang dengan pengalaman (experience) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.” Profesionalisme menurut Dwiyanto (2011:157) adalah, “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik.”

Variabel dependen

Variabel dependen menurut Sugiyono (2012:4), “dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Dalam penelitian ini Variabel terikat yang digunakan adalah kualitas pelayanan publik (Y).

Menurut Kadir (2015: 105), pelayanan publik yang menjadi focus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

### **Teknik Pengumpulan data**

Data Untuk memperoleh data atau informasi, keterangan-keterangan data yang diperlukan, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data Primer Yaitu perolehan data melalui kegiatan penulis langsung kelokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti, kegiatan ini dilakukan dengan cara:

Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan (angket) kepada responden. Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan tertutup, responden memilih jawaban yang telah disediakan.

Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Ragu-Ragu atau tidak berpendapat (RR)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

2. Observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung kelokasi penelitian.
3. Data sekunder yaitu, cara pengumpulan data melalui studi kepustakaan, dokumentasi, dan bahan lain yang relevan dengan objek penelitian.

#### **Teknik analisis data**

Adapun penelitian kali ini peneliti menggunakan aplikasi bantu microsoft excel dan spss statistik .

#### **Uji Kualitas Data**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas (validity) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisiner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisiner tersebut. Sebuah item dinyatakan valid membentuk suatu konstruk/kelompok bila mempunyai nilai  $< 0,05$ . Pedoman dalam mengambil keputusan apakah data yang diperoleh valid atau tidak dengan kriteria sebagai berikut (Ghozali 2016): (a) Jika nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel maka data yang dihasilkan valid. (b) Jika nilai  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel maka data yang dihasilkan tidak valid.

##### **2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisiner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisiner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, (Ghozali 2016:47). Uji reliabilitas digunakan untuk menilai apakah data hasil angket/kuesioner dapat dipercaya/reliabel atau tidak. Indikator untuk uji reliabilitas adalah Cronbach Alpha, apabila nilai Cronbach Alpha  $> 0.6$  menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel (Ghozali, 2016).

#### **Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi Klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah:

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen maupun dependen mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah regresi yang distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2018:161). Uji normalitas ini menggunakan one sample kolmogorov-smirnow z- test. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Jika diperoleh hasil bahwa variabel memiliki distribusi data yang tidak normal, maka saat melakukan uji berpasangan tidak menggunakan paired sample T-test, tetapi menggunakan uji Wilcoxon Signed Rank.

##### **2. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) atau untuk menguji adanya korelasi linear antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Uji ini dapat

dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan lawannya variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF=1/Tolerance$ ). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$  (Ghozali, 2016:105-106).

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut dengan Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik scatterplots dan menggunakan uji Glejser. Analisis dengan grafik plots memiliki kelemahan yang signifikan oleh sebab itu diperlukan uji statistik yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan uji Glejser. Ada atau tidaknya Heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila hasil uji Glejser kurang dari atau sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data mengalami Heteroskedastisitas dan sebaliknya (Ghozali, 2016: 143).

### Uji Hipotesis

#### 1. Uji Regresi Sederhana

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana, yaitu suatu fenomena yang mencari nilai variabel dependen dari nilai variabel independen yang diketahui menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Profesionalisme Kerja

#### 2. Uji t (Parsial)

Uji t yaitu: proses analisis data secara parsial. Uji T ini nantinya akan menunjukkan berapa banyak pengaruh variabel independen secara parsial, terhadap variabel dependen. Uji T tujuannya untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji T lebih sering digunakan untuk data yang jumlahnya lebih sedikit yaitu kurang dari 30. Selain itu, uji T digunakan jika nilai parameter sudah diketahui (ditentukan) dan data terdistribusi normal. Uji T dibagi menjadi 3 jenis yaitu uji T 1 sampel, 2 sampel berpasangan dan sampel bebas. Caranya dengan membandingkan tabel dengan thitung. Setiap nilai T hasil perhitungan, akan dibandingkan dengan T tabel yang didapatkan menggunakan taraf nyata (biasanya 0,05). Syarat untuk uji t (parsial) adalah:

- 1) Jika  $\alpha < 0,05$  dan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap dependen.

2) Jika  $\alpha > 0,05$  dan  $t$  hitung  $< t$  tabel maka  $H_0$  Artinya, terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada variabel uji.

3. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil atau mendekati nol berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai  $R^2$  yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Semakin tinggi nilai Adjusted- $R^2$  maka semakin tinggi variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel (Ghozali, 2016).

### **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data yang dilakukan oleh peneliti mencakup uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner penelitian. Pengujian menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas (validity) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sebuah item dinyatakan valid membentuk suatu konstruk/kelompok bila mempunyai nilai  $< 0,05$ .

Berikut hasil uji validitas Kuesioner profesionalisme kerja (X).

**Tabel:** validitas kuesioner Profesionalisme Kerja

No	Pertanyaan	Hasil Validitas
1	X 1	Valid
2	X 2	Valid
3	X 3	Valid
4	X 4	Valid
5	X 5	Valid
6	X 6	Valid
7	X 7	Valid
8	X 8	Valid
9	X 9	Valid



Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS yang terlampir pada Lampiran 2 terlihat pada tabel bahwa empat item pernyataan pada kuisioner profesionalisme kerja dinyatakan valid.

Berikut hasil uji validitas kuisioner Kualitas Pelayanan Publik (Y).

**Tabel:** Kuisioner Kualitas Pelayanan Publik

No	Pertanyaan	Hasil Validitas
1	Y 1	Valid
2	Y 2	Valid
3	Y 3	Valid
4	Y 4	Valid
5	Y 5	Valid
6	Y 6	Valid
7	Y 7	Valid
8	Y 8	Valid
9	Y 9	Valid

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS yang terlampir pada Lampiran 2 terlihat pada tabel bahwa sembilan item pernyataan pada kuisioner kualitas pelayanan publik dinyatakan valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai apakah data hasil angket/kuesioner dapat dipercaya/reliabel atau tidak. Indikator untuk uji reliabilitas adalah Cronbach Alpha, apabila nilai Cronbach Alpha > 0.6 menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel.

Berikut hasil uji reliabilitas kuisioner Profesionalisme Pegawai.

**Tabel:** hasil uji reliabilitas kuisioner Profesionalisme Pegawai.

No.	Pertanyaan	Koefisien Alfa Cronbach	Hasil
1	X1	0.745	Reliabel
2	X2	0.727	Reliabel
3	X3	0.766	Reliabel
4	X4	0.802	Reliabel
5	X5	0.752	Reliabel

6	X6	0.757	Reliabel
7	X7	0.803	Reliabel
8	X8	0.753	Reliabel
9	X9	0.764	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS yang terlampir pada Lampiran 3 terlihat pada tabel bahwa dari ke empat item pernyataan pada kuisisioner Profesionalisme Pegawai dinyatakan reliabel karena koefisien alpha cronbach lebih dari 0,6.

Berikut ini uji reliabilitas kualitas pelayanan public.

**Tabel:** hasil uji reliabilitas kuisisioner kualitas pelayanan publik

No.	Pertanyaan	Koefisien Alfa Cronbach	Hasil
1	Y1	0.603	Reliabel
2	Y2	0.599	Reliabel
3	Y3	0.542	Reliabel
4	X4	0.606	Reliabel
5	Y5	0.643	Reliabel
6	Y6	0.551	Reliabel
7	Y7	0.575	Reliabel
8	Y8	0.521	Reliabel
9	Y9	0.592	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS yang terlampir pada Lampiran 4 terlihat pada tabel bahwa dari ke empat pernyataan pada kuisisioner kualitas pelayanan publik dinyatakan reliabel karena koefisien alpha cronbach lebih dari 0,6.

### **c. Uji Asumsi Klasik**

Adapun Pengujian ini terdiri atas Normalitas, Heterokedastisitas dan Linearitas.

#### **1. Uji Normalitas Data**

Pengujian Normalitas data dilakukan dengan menggunakan Kolmogorof Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data terdistribusi dengan normal, dan jika kurang dari 0,05 maka data terdistribusi dengan tidak normal. Berdasarkan hasil uji normalitas data menggunakan aplikasi SPSS

diperoleh nilai signifikansi 0,968 (Lampira 5). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

**Tabel:** Hasil uji normalitas

Signifikansi	Taraf signifikan	Hasil
0,698	0,05	0,698>0,05 <b>(berdistribusi normal)</b>

## 2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Uji multikolonieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat variance inflation factor (VIF) dan nilai tolerance . Jika nilai VIP > 0,10 dan nilai tolerance < 0,10 maka terjadi gejala multikolonieritas. Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel:** Hasil uji Multikolonieritas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	14.658	2.984		4.912	.000		
profesionalisme pegawai	.611	.080	.823	7.654	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain dalam model regresi, Jika varians dari residual 1 pengamatan kepengamatan yang lain tetap disebut homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji Glesjer. Apabila hasil uji Glesjer kurang dari atau sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data mengalami heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut berikut ini:

**Tabel:** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kesimpulan
X1	0,084>0,05	Tidak terjadi

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi X lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi Heteroskedastisitas.(Lampiran 6).

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik maka peneliti melakukan uji regresi linear sederhana menggunakan aplikasi SPSS.

**Tabel: Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**  
 Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	14.658	2.984		4.912	.000		
profesionalisme pegawai	.611	.080	.823	7.654	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Diketahui nilai constant (a) sebesar 14,658, sedangkan Profesionalisme Pegawai sebesar 0,611 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis

$$Y = a + bX$$

$$Y = 14,658 + 0,611X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

1. Konstanta sebesar 14,658, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan sebesar 14,658
2. Koefisien regresi X sebesar 0,611 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Profesionalisme pegawai, maka nilai kualitas pelayanan 0,611. koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Dengan demikian profesionalisme kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukolilo-Surabaya.

##### b. Uji t (Parsial)

Uji t yaitu proses analisis data secara parsial. Uji t ini nantinya akan menunjukkan berapa banyak pengaruh variabel independen secara parsial, terhadap variabel dependen. Peneliti menggunakan uji t dengan kriteria jika probabilities value  $\leq$  derajat keyakinan (0,05) maka Ha diterima. Sebaliknya jika probabilities value  $>$  derajat keyakinan (0,05) maka Ha ditolak.

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.9 diatas, sehingga menghasilkan penelitian sebagai berikut : X terhadap Y

Pada tabel di halaman atas terdapat nilai signifikansi 0,00. Nilai signifikan sebesar probabilitas 0,005 yaitu  $0,00 < 0,05$  maka Ho diterima dan Ha ditolak. Maka variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi disimpulkan X memiliki pengaruh signifikan terhadap Y.

### c. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dan hasilnya dalam bentuk presentasi

**Tabel:** hasil uji koefisien determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.677	.665	2.150

a. Predictors: (Constant), profesionalisme pegawai

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS, diperoleh koefisien determinasi 0.677. Dengan demikian kontribusi Profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya 67,7%. Sedangkan yang 33,3% nya lagi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukolilo

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS, diperoleh koefisien determinasi 0.677. Dengan demikian kontribusi Profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya 67,7%. Ini berarti pengaruh profesionalisme pegawai sangat besar perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Sukolilo.

Selanjutnya sebagai profesi, seorang profesional juga harus memiliki etos kerja yang maju antara lain, dapat bekerja dengan hasil kualitas yang unggul, tepat waktu, disiplin, sungguh-sungguh, cermat, teliti, sistematis, dan berpedoman pada dasar keilmuan tertentu. (Abudin Nata, 2001). Seorang profesional menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan profesi atau dengan kata lain memiliki kemampuan dan sikap sesuai dengan tuntutan profesinya. Seseorang profesional akan terus menerus meningkatkan mutu karyanya secara sadar, melalui pendidikan dan pelatihan (Tilaar, 2002).

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan

yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

#### **D. PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya. Hal ini ditunjukkan pada Pada tabel 4.9 terdapat nilai signifikansi 0,00. Nilai signifikan sebesar probabilitas 0,005 yaitu  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi disimpulkan X memiliki pengaruh signifikan terhadap Y. Dan diperoleh koefisien determinasi 0.677. Dengan demikian kontribusi Profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya 67,7%. Sedangkan yang 33,3% lagi dipegaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

##### **Rekomendasi**

Saran yang dapat penulis berikan terkait dengan Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Diharapkan pemerintah Kota Surabaya meningkatkan profesionalisme dari para pegawai di Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya sehingga dapat memberikan kualitas pelayan yang terbaik bagi masyarakat setempat.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat membahas tentang faktor-faktor meningkatkan profesionalisme dari para pegawai agar dapat terciptanya kualitas pelayanan yang terbaik sehingga masyarakat setempat dapat menikmati proses pelayanan yang begitu baik.
3. Bagi penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan studi kasus yang sama ataupun berbeda dengan wilayah lain di luar wilayah penelitian ini serta dapat menambahkan variabel yang sudah ada.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Atik Purwandi. (2008). *Konsep Kebidanan Sejarah & Profesionalisme*. Jakarta: Kedokteran EGC
- Ayu Retno Kumala Dewi. Inti Wasiati,. A. Kholiq Azhari. (2013). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. Jurnal. Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
- Hamalik, Oemar. (2000). *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia
- Harry Kustianingsih. Abdullah karim. Dini Zulfiani. (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap pelayanan Publik di Kantor

- Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser. eJournal Administrasi Negara, Volume 6, Nomor2,2018:7239-7252ISSN 2541-674x, [ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id)
- Hasibuan, Malayu. (2003). *Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Herman, Sofyandi. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Graha Ilmu
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan Dharma Persada
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Kurniawan, Agung.2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara
- Ravianto, J. (1986). *Produktivitas Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Lembaga SIUP.
- Rivai, Veithzal. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Soraya Rani. (2016). Profesionalisme *Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus Dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU)*. Skripsi. Universitas Bandar Lampung. <http://digilib.unila.ac.id>. Diakses pada 22 Desember 2017
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Eddy. (2011). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group Tunggal,
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi