

PENGARUH PROFESSIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KECAMATAN SUMALATA KABUPATEN GORONTALO UTARA

Dafith Ismail¹, Robiyati Podungge², Syamsul B Biki³

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³

E-mail: ismaildafith@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine the extent of the influence of employee professionalism on the quality of public services. The population of the study was 2,659, with a sample size of 96 respondents, consisting of members of the public who applied for services at the Sumalata subdistrict office, Gorontalo Utara regency. The sampling method used was non-probability sampling, and primary data was collected. The data analysis employed was simple linear regression analysis. The findings indicate that employee professionalism significantly influences the quality of public services at the Sumalata subdistrict office. This demonstrates that improved employee professionalism leads to an enhancement in public service quality. The r-square value of 0.623 indicates that 62.3% of the variation in public service quality can be explained by employee professionalism, while the remaining 37.7% is influenced by other factors not examined in this study, such as motivation and performance.*

Keywords: *Employee Professionalism; Public Service Quality*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik secara parsial. Penelitian ini menggunakan 2659 populasi dan 96 sampel responden adalah masyarakat yang melakukan permohonan di kantor Kecamatan Sumalata, Kabupaten Gorontalo Utara. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Penelitian menunjukkan bahwa hasil uji profesionalisme kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sumalata. Hal ini menunjukkan jika semakin baik Profesionalisme Kerja Pegawai yang dilakukan oleh seorang aparatur maka kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Sumalata juga akan ikut meningkat. Nilai R square adalah sebesar 0,623 menunjukkan variabel profesionalisme kerja pegawai dalam menjelaskan variabel kualitas pelayanan publik sebesar 62,3% sedangkan sisanya 37,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dan dijelaskan dalam penelitian ini, seperti motivasi dan kinerja.*

Kata Kunci: *Professionalisme Kerja; Kualitas Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Undang-Undang RI Pasal 1 No 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, Bab I Ayat I menerangkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kumpulan kegiatan-kegiatan yang saling terkait untuk usaha memenuhi kebutuhan pelayanan yang sama dengan peraturan perundang-undangan untuk seluruh warga negara serta penduduk untuk barang dan jasa atau layanan administratif yang diadakan oleh pelaksana kegiatan pelayanan publik.

Masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan antara birokrasi pemerintah dan masyarakat adalah keberadaan birokrasi secara eksplisit dan implisit menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam pelayanan seperti kurangnya respon pegawai terhadap keluhan pemohon dan kurang konsisten terhadap waktu kerja.

Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan kecenderungan tersebut terjadi baik ditingkat

pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan daerah, kota maupun pemerintah kabupaten, kecamatan/ desa.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka birokrasi pemerintahan melakukan berbagai kegiatan, baik yang tergolong kegiatan rutinitas maupun kegiatan pembangunan. Seluruh kegiatan tersebut memerlukan sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Sarana pelayanan semakin dituntut untuk lebih lengkap, modern dan canggih seiring dengan perkembangan teknologi, karena sudah menjadi keinginan masyarakat sebagai customer dari birokrasi untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

Jika lingkungan kerja dalam suatu organisasi itu baik, sarana dan prasarana memadai, ruang kerja yang bersih, semua barang yang ada di ruangan kerja tertata rapi, ruangan sejuk, ventilasi udara bagus, hubungan antar individunya pun baik. Maka tidak menutup kemungkinan bagi pegawai tersebut akan memberikan kinerja yang optimal, yang ada akhirnya akan menjadikan pegawai yang inspiratif dan produktif, sehingga organisasi akan mampu mengembangkan organisasinya dengan efektif dan efisien (Podungge, 2020)

Dalam rangka menunaikan tugas dan fungsinya diperlukan aparatur sipil yang professional dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menjawab ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diharapkan. Profesionalisme kerja sangat dibutuhkan dalam organisasi. Diperlukan sumber daya manusia yang professional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi.

Di dalam undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian dalam pasal 3 menyatakan bahwa " pegawai negeri sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunan".

Professionalisme kerja dapat dikatakan sebagai pondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di suatu institusi pemerintah, maka setiap pegawai pemerintahan dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya sebagai jawaban untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam menjaga nama baik institusi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner pada kantor Camat Sumalata. Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi linear dengan bantuan program SPSS. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Menurut Biki dkk (2021) metode pengumpulan data menggunakan metode kuisioner dimana bisa langsung tatap muka atau menggunakan google form maupun zoom.

Populasi

Sugiyono (2017: 148) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi objek populasi adalah seluruh masyarakat kecamatan sumalata yang melakukan permohonan dikantor kecamatan sumalata dari tahun 2019 sampai dengan 2023 yang berjumlah 2659 orang.

Sampel

Sugiyono (2017:149) Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah masyarakat kecamatan sumalata dengan Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. dengan menggunakan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini *non Probability sampling* dengan kriteria sampel adalah msyarakat sumalata yang melakukan permohonan. Rumus *Slovin* untuk pengambilan jumlah sampel yang harus representatif agar hasil penelitian dapat di generalisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Sampel dan Tingkat Pengambilan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jumlah kuesioner yang disebar	96	100%
Jumlah kuesioner yang kembali	0	100%
Jumlah kuesioner yang datanya tidak lengkap	0	0
Jumlah kuesioner yang tidak diisi	0	0
Jumlah total kuesioner yang dapat dianalisis	96	100%

Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah kembali dan telah dianalisis, maka diperoleh gambaran jawaban responden untuk variabel X (Professionalisem) dan variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Hasi Uji Deskriptif Variabel Professionalisme (X)

a. Kompetensi

No	Item Pernyataan	Skala					Mean	Std.deviation
		1	2	3	4	5		
1.	Saya merasakan kemampuan pegawai kecamatan dalam menjawab keluhan dari masyarakat	2	1	24	64	5	3,72	0,676
2.	Saya melihat pegawai yang menyelesaikan satu permohonan tepat pada waktunya	1	1	11	71	12	3,96	0,614
3.	Saya merasa puas dengan pegawai yang menyelesaikan berbagai tugas dengan baik dan cepat	1	4	8	66	17	3,98	0,725
Rata-rata							3,88	0,71

b. Loyalitas

No	Item Pernyataan	Skala					Mean	Std.deviation
		1	2	3	4	5		
1.	Saya merasakan kemampuan pegawai kecamatan dalam menjawab keluhan dari masyarakat	2	1	10	66	17	3,99	0,718
2.	Saya melihat pegawai yang menyelesaikan satu permohonan tepat pada waktunya	2	2	16	63	13	3,86	0,749
3.	Saya merasa puas dengan pegawai yang menyelesaikan berbagai tugas dengan baik dan cepat	16	19	26	32	3	3,86	1,148
Rata-rata							3,86	0,871

c. Budaya Organisasi

No	Item Pernyataan	Skala					Mean	Std.deviation
		1	2	3	4	5		
1.	Saya melihat pegawai kecamatan yang mematuhi aturan sebagai tenaga sipil	2	3	8	68	15	3,95	0,745
2.	Saya melihat pegawai kecamatan masuk dan keluar sesuai jam kerja yang telah ditentukan	2	12	33	44	5	3,40	0,852
3.	Saya melihat pegawai kecamatan yang Ceria, kolaboratif, dan memiliki rasa kekeluargaan yang tinggi dalam menjalankan tugas dan fungsinya	1	14	36	42	3	3,79	0,739
Rata-rata							3,71	0,778

d. Performansi

No	Item Pernyataan	Skala					Mean	Std.deviation
		1	2	3	4	5		
1.	Saya merasa puas dengan keandalan pegawai kecamatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan masyarakat	1	14	36	42	3	3,33	0,804
2.	Saya merasa puas dengan kualitas pegawai dalam melayani dan melaksanakan tugasnya	2	10	45	36	3	3,29	0,780
3.	Saya merasa terbantu dengan keahlian pegawai kecamatan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melayani masyarakat	3	6	17	60	10	3,53	0,794
Rata-rata							3,38	0,792

e. Akuntabilitas

No	Item Pernyataan	Skala					Mean	Std.deviation
		1	2	3	4	5		
1.	Saya menyaksikan pegawai kecamatan yang sangat bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan	3	6	17	60	10	3,71	0,857
2.	Saya melihat komitmen pegawai kepada pimpinan dan masyarakat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab	2	10	30	46	8	3,50	0,871
3.	Saya merasa puas pegawai yang selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dalam melakukan permohonan dikantor kecamatan	4	20	32	37	3	3,16	0,933

Rata-rata	3,45	0,887
Rata-Rata (Total)	3,65	0,799

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Professionalisme diperoleh hasil pada tabel diatas masuk dalam kategori sangat baik dengan presentase. Mean rata-rata dengan indikator Kompetensi paling tinggi adalah 3,86 Adapun kategori yang lemah yaitu dengan presentase mean rata rata 3,38 dengan indikator Performansi.

Tabel 3 Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

f. Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Item Pernyataan	Skala					Mean	Std.deviation
		1	2	3	4	5		
1.	Saya melihat peralatan dikantor kecamatan sumalata lengkap dalam melakukan pelayanan	1	3	12	67	13	3,92	0,691
2.	Saya melihat ruang tunggu memiliki perlengkapan yang memadai	1	10	62	20	3	4,04	0,664
3.	Saya melihat perlengkapan dalam melakukan pelayanan dikantor kecamatan lengkap dan dalam keadaan yang baik	2	5	18	51	20	3,85	0,882
4.	Saya melihat adanya lahan parkir disertai keamanan yang baik untuk masyarakat	3	4	20	59	10	3,72	0,830
Rata-rata						3,88	0,766	

g. Keandalan (*Reability*)

No	Item Pernyataan	Skala					Mean	Std.deviation
		1	2	3	4	5		
1.	Dalam melakukan pelayanan, saya merasa Pegawai kecamatan cepat dalam menanggapi permasalahan masyarakat	2	7	24	59	4	3,58	0,777
2.	Saya menyaksikan Pegawai segera memberikan informasi terbaru jika ada perubahan prosedur, teknis dan administrasi pelayanan.	2	8	60	20	10	4,13	0,637
3.	Saya melihat pegawai cepat dalam mengatasi keluhan dari masyarakat	1	2	6	66	21	3,81	0,604
4.	Saya merasakan pegawai kecamatan cepat menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan	4	16	67	6	3	3,79	0,614
Rata-rata						3,82	0,658	

h. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Item Pernyataan	Skala					Mean	Std.deviation
		1	2	3	4	5		

1.	Saya melihat pegawai memberikan pembinaan dan penyuluhan secara baik dan benar	3	21	59	7	6	3,79	0,614
2.	Saya merasa pegawai merespon dengan baik dalam menerima saran dari masyarakat terkait pelayanan	3	7	25	54	7	3,57	0,855
3.	Saya merasakan kinerja pegawai dalam menyelesaikan permintaan sesuai dengan keinginan masyarakat.	1	3	14	70	8	3,84	0,654
4.	Saya melihat pegawai melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan yang diberikan.	2	8	27	55	4	3,53	0,794
Rata-rata							3,68	0,729

i. Jaminan (*assurance*)

No	Item Pernyataan	Skala					Mean	Std.deviation
		1	2	3	4	5		
1.	Saya merasakan pelayanan yang ramah dan sopan dari pegawai kecamatan	3	6	17	60	10	3,71	0,857
2.	Saya merasakan pelayanan secara menyeluruh dan memuaskan dari pegawai kecamatan	2	10	30	46	8	3,50	0,871
3.	Saya menyaksikan pegawai kecamatan yang cepat dalam memperbaiki kesalahan	4	20	32	37	3	3,16	0,933
4.	Saya melihat pegawai kecamatan yang mengerjakan tugas dengan sungguh-sungguh	1	4	24	54	13	3,77	0,744
Rata-rata							3,53	0,858

j. Kepedulian (*empaty*)

No	Item Pernyataan	Skala					Mean	Std.deviation
		1	2	3	4	5		
1.	Saya merasakan perhatian khusus dari pegawai kecamatan kepada masyarakat atas masalah masalah yang dihadapi	1	1	11	71	12	3,96	0,614
2.	Saya merasakan pegawai lebih mengutamakan kepentingan Masyarakat	1	4	8	66	17	3,98	0,725
3.	Saya merasakan pegawai kecamatan yang tidak memandang status dan jawabatan dari masyarakat	2	1	10	66	17	3,99	0,718
4.	Saya merasakan pegawai yang melakuka pelayanan dengan sepenuh hati dan murah senyum	3	2	16	63	13	3,86	0,749
Rata-rata							3,94	0,701
Rata-Rata (Total)							3,77	0,742

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Kualitas pelayanan diperoleh hasil pada tabel diatas masuk dalam kategori sangat baik dengan presentase Mean rata-rata dengan indikator

Kepedulian (*Empaty*) untuk itu variabel paling tinggi adalah 3,94 Adapun kategori yang lemah yaitu dengan presentase mean rata rata 3,53 dengan indikator Jaminan (*Assurance*).

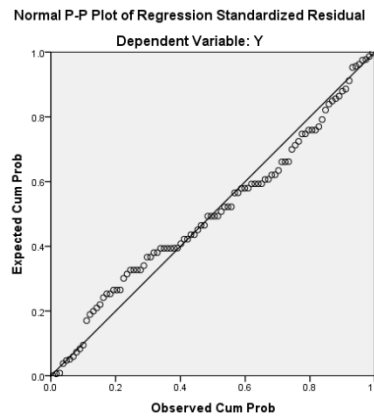
a. Uji Reliabilitas

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	rtabel 5% (96)	Keterangan
Professionalisme	0,748	0,6	Reliabel
Kualitas pelayanan Publik	0,716	0,6	Reliabel

b. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal.



Gambar 1 Uji Normalitas Data

c. Uji-t

Pengujian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013:178 yaitu dengan membandingkan t-tabel dan t hitung. Masing-masing t hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan t-tabel yang diperoleh dengan menggunakan taraf nyata 0,05.

Tabel 5 Hasil Uji-t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.178	3.124		11.902	.000
	Profesionalisme	.715	.057	.789	12.470	.000

Sesuai hasil uji parsial dengan tabel di atas nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap profesionalisme adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung $12,470 >$ nilai t-tabel $1,661$ maka H_0 ditolak

H1 diterima. Artinya Professionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara signifikan, maka dapat disimpulkan hipotesis diterima.

d. Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0% - 100%. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.623	.619	3.969
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

Diketahui hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka R Square adalah sebesar 0,623 atau sebesar 62,3%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 62,3% variabel Professionalisme dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan Publik, sedangkan sisanya sebesar 37,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Professionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sumalata

Fokus utama dari setiap lembaga publik adalah pemberian pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan dari segala aspek mulai dari sikap pemberi pelayanan hingga output produk yang diterima pelanggan. Profesionalisme kerja dari pemberi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, tidak hanya berupa kompetensi dan keahlian teknis yang baik namun juga sikap yang berorientasi kepada pemberian pelayanan yang baik yang nantinya akan memberikan pengaruh yang timbal balik kepada pelanggan sebagai penerima pelayanan, pelanggan yang puas akan memberikan penilaian yang baik pula kepada organisasi dan melalui feedback tersebut organisasi akan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan dalam hal ini peningkatan terhadap profesionalisme kerja pegawai itu sendiri.

Berdasarkan Hasil Penelitian diperoleh bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Ini dibuktikan dengan hasil analisis statistik perhitungan uji t yang menggunakan SPSS 24, dimana pengujian hasil tersebut menghasilkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel, hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sumalata.

Adapun yang menyebabkan Professionalisme kerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yaitu karena di kantor Kecamatan Sumalata telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan mempunyai sikap profesional kerja yang bagus seperti responsive terhadap keluhan masyarakat, menyelesaikan tugas dan permohonan masyarakat dengan baik dan tepat waktu, setiap pegawai bersungguh-sungguh dalam melayani permohonan masyarakat, bertanggung jawab dengan pekerjaan hingga selesai. Seluruh tupoksi dari pegawai tersebut ditunjang dengan budaya organisasi dan fasilitas yang cukup memadai sehingga memberikan kenyamanan pada masyarakat yang melakukan permohonan di Kantor Kecamatan Sumalata.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Gusmadini (2020) yang judulnya yaitu pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada sumbangan integritas terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 14,2%.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa peneliti sebelum ini (Febrina & Syamsir, 2020; Ferial & Syamsir, 2021; Jayanti & Syamsir, 2019; Rahmadani, 2020; Rosmi & Syamsir, 2020; Tasi & Syamsir, 2020; Wahyuni & Syamsir, 2020; Putra & Syamsir, 2021) yang dalam penelitian mereka pada beberapa instansi pemerintahan juga memperlihatkan ada pengaruh yang signifikan dan positif dari integritas terhadap kinerja atau kualitas pelayanan pegawai.

Amalia (2017) dengan judulnya yaitu pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. Hasil penelitian memberikan sumbangan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 60%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, akan semakin baik dan meningkat pula kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa (publik), khususnya mereka yang membutuhkan pelayanan jasa melalui pegawai pada Kantor Camat Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban akhir dari permasalahan penelitian bahwa kedua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan dan berhubungan secara linear positif. Artinya apabila terjadi perubahan (naik atau turun) pada variabel profesionalisme pegawai kecamatan sumalata, maka akan di ikuti oleh perubahan yang terjadi (naik atau turun) pada variabel kualitas pelayanan publik. Hubungan linear positif antara ke dua variabel ini menjelaskan baik tidak nya profesionalisme kerja pegawai dapat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai kepada pengguna layanan yakni masyarakat kecamatan sumalata itu sendiri. Sebaliknya, kualitas pelayanan publik yang baik dapat ditunjang dengan sikap profesionalitas pegawai terhadap tupoksi yang sudah ditetapkan berdasarkan jabatan dan bidang kerja yang ada.

Dari data yang didapatkan berdasar pada nilai yang didapatkan menegaskan bahwa profesionalisme kerja pegawai dikecamatan sumalata sudah dalam kategori yang baik, hal ini juga menjelaskan kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah tersebut telah mengalami peningkatan pada hasil yang baik. Artinya, pegawai kecamatan sumalata telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dari hasil yang didapatkan, ini juga membantah indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2023 yang mengalami penurunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 137–152. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p137-152>
- Atmojo, S. E. (2016). Pengembangan Perangkat Pembelajaran Ipa Bervisi Sets Dengan Metode Discovery Learning Untuk Menanamkan Nilai Bagi Siswa Sekolah Dasar. *Premiere Educandum : Jurnal Pendidikan Dasar Dan Pembelajaran*, 5(01), 8–20. <https://doi.org/10.25273/pe.v5i01.321>
- Faqi, I. (2010). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di Plasa Telkom Pekanbaru*.
- Jurnal, J., & Mea, I. (2024). *PENGARUH PROFESIONALISME SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) TERHADAP KINERJA GURU DI BIMBINGAN BELAJAR JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*. 8(3), 1866–1881.
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*, 1(1), 12–24. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.249>
- Kerja, T., & Daerah, K. (2016). *Tn bupati gorontalo utara*.
- Keuangan, D. L., Keuangan, I., Digital, L., Usaha, K., Kecil, M., & Sumenep, K. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat*. 6, 2266–2282. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i5.1268>

- Lase, P. P. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(2), 135. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i2.365>
- 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), 1148–1158.
- Mandey, D., Mandey, J., & Tulus, F. (2015). *KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO Donevan Mandey Jantje Mandey Femmy Tulus. III*(31), 1–11.
- Maryani, S. (2022). *Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Pangandaran*. 4890–4898.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Podungge, R. . et al. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bone Bolango. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 573–579. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.4165>
- Purwanto, H. (2024). *Analisis Pengaruh Prinsip-Prinsip Tasawuf , Literasi Keuangan Syariah , dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Perbankan Syariah beberapa dekade terakhir . Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) , hingga pertengahan keb. 4*(2), 133–149.
- Romelus Anigomang, F., Aristarkus Tang, S., Maruli, E., Ekonomi Universitas Tribuana Kalabahi, F., & Abstract, N. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Januari, 2023*(1), 698–709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>
- Rusmilawati, Arifin, J., & Suparti, H. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Ekonomi*, 3(2), 570–585.
- Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>
- Tamrin, A. S., Rumapea, P., & Mambo, R. (2021). Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada kantor PT Taspen cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046), 1–9.
- Tuegeh, L. J. (2018). Pengaruh Profesionalisme Bidan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Tatelu. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1–9. <https://doi.org/10.54783/japp.v6i2.726>
- Vidianto, A. O. (2013). Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perkebunan Kabupaten Kuantan Singingi. *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perkebunan Kabupaten Kuantan Singingi Afin*.
- Wijaya, S. C., Mahendra, A. A., Hamdan, T. N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). *Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah*. 3(1), 40–51.
- Zumrotus Solichah. (2018). *Stia Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya 2018*.