

PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT TAPIAN NAULI KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Jeniusman Ahmad Hutagalung

STIE Al Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah

jeniusman.htg84@gmail.com

Nur 'Ainun Hasibuan

STIE Al Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah

nurainunhsb.sibolga@gmail.com

Chairil Anwar Saleh Pulungan

STIE Al Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah

chairilanwarsaleh83@gmail.com

Alfansuri Tanjung

STIE Al Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah

alfansuritanjung85@gmail.com

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Tapan Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah dan menganalisis pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tapan Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah. Jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif. Definisi operasional dari profesionalisme kerja pegawai adalah keterampilan, kecerdasan, respon, perfoma sedangkan pelayanan menggunakan indikator yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang responden yang merupakan masyarakat dari wilayah Kecamatan Tapan Nauli kabupaten tapanuli tengah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan diantaranya observasi, dokumentasi dan kuesioner. Alat pengukur data menggunakan skala likert. Dan analisis data yang digunakan adalah regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Kantor Kecamatan Tapan Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah. Melalui analisis regresi sederhana diperoleh hasil koefisien regresi profesionalisme kerja pegawai sebesar 0,499 yang artinya setiap perubahan pada profesionalisme kerja pegawai maka pelayanan pun akan mengalami perubahan sebesar 0,194. Berdasarkan hasil perhitungan dengan uji t diperoleh t hitung $116,667 \geq t$ tabel 76,056. Artinya bahwa penelitian menerima H_a terdapat pengaruh antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan Kecamatan Tapan Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah. Pelayanan di Kantor Kecamatan Tapan Nauli sudah terlaksana dengan cukup baik, hal ini terlihat dari keadilan dalam pelayanan, kemampuan dan keandalan pegawai, serta tanggung jawab

dalam pelayanan. Kecepatan pelayanan, terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, masih kurang konsistennya pegawai untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, serta ketersediaan ruang tunggu yang dirasa masih kurang nyaman bagi masyarakat.

Kata Kunci *Profesionalisme, Kualitas Pelayanan*

I. PENDAHULUAN

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan Kecamatan yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Dalam menciptakan pelayanan yang baik, diperlukan aparatur yang profesional dalam melaksanakan tugasnya, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Istilah profesional dapat diartikan berupa pandangan untuk selalu berfikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya. Sehingga aparatur yang profesional dapat di lihat dari adanya sikap pengabdian, bekerja sepenuh waktu, kemampuan, dan disiplin guna memiliki prestasi kerja dalam melaksanakan tugas. profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi. Mengingat profesionalisme kerja pegawai sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalisme kerjanya.

Peningkatan kualitas kerja merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Tantangan yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan profesional tanpa membedakan status dari kalangan masyarakat yang dilayaninya, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil. Pelayanan publik merupakan penanggung jawaban dari konstitusi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dua faktor penting dari pelayanan publik menyangkut, pemerintah sebagai penyedia barang atau jasa dan masyarakat sebagai pengguna barang atau jasa. Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah merupakan pelayanan yang esensial, yaitu kebutuhan dasar masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Rasa puas masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan akan terpenuhi jika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan butuhkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan peneliti di kantor Camat Tapian Nauli masih adanya masalah salah satunya dalam proses pembuatan kartu keluarga dan E-KTP pelayanan yang diberikan sebahagian masih kurang memuaskan yang di harapkan oleh masyarakat, pegawai yang kurang ramah atau tidak memberikan 5S (senyum, sapa, sopan, ,satu, dan salam), kurangnya disiplin waktu, ekfektif dan efesiensi dalam

melaksanakan tugas serta minimnya sarana dan prasarana juga menghambat ke profesionalisme pegawai dalam pelayan masyarakat. Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup dengan kualitas yang baik, sangat dibutuhkan setiap organisasi dimanapun dalam menyelenggarakan kegiatannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Tanpa adanya sarana dan prasarana, mustahil tujuan akan dapat dicapai. Demikian halnya kantor Camat Tapian Nauli, tempat berlangsungnya kegiatan yang sangat memerlukan sarana dan prasarana. Agar semua kegiatan yang berhubungan dengan perbekalan kantor baik yang bersifat administrasi maupun teknis operasional dapat dijalankan dengan baik dan efisien, maka pelaksanaan atau pengelolaan sarana dan prasarana kantor harus dilakukan dengan baik.

Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan profesionalisme sehingga berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja mereka yang mengakibatkan kondisi pelayanan yang belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik-buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Dampak dari apa yang ditunjukkan oleh kinerja birokrasi tentu saja dirasakan secara langsung oleh masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintahan.

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai upaya memperjelas tentang variabel – variabel dalam penelitian ini, sekaligus untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

1. Kustianingsih, Harry (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser”. Dari hasil penelitian terdapat kesimpulan bahwa Variabel profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser.
2. S, Amalia (2017) melakukan penelitian dengan judul " Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda”. Dari hasil penelitian terdapat kesimpulan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja pegawai bagian produksi minyak kelapa sawit PT. Mitra Unggul Pusaka Pelalawan Riau. Hal ini dapat dilihat dari analisis data yang diketahui dari thitung (9,499) > t tabel (0,276) dan Sig (0,000) < 0,05.

II. LANDASAN TEORI

1. Profesionalisme

Dalam perkembangan masyarakat modern dewasa ini, profesionalisme merupakan fenomena yang amat penting, yang dulunya tidak pernah dibahas, baik oleh masyarakat kapital-liberal maupun masyarakat komunis otoriter. **Prof. Talcott Parsons (2017:209)** menulis artikel tentang *professions* dan *professionalism* dalam *Encyclopedia*, berkata bahwa “Profesionalisasi merupakan suatu proses yang tidak dapat ditahan-tahan dalam perkembangan dunia perusahaan modern dewasa ini” (**Anoraga, 2011:204**).

Orang profesional adalah orang yang melakukan suatu pekerjaan karena ahli dibidang tersebut dan meluangkan seluruh waktu, tenaga, dan perhatiannya untuk pekerjaan tersebut. Orang yang profesional adalah orang yang mempunyai komitmen pribadi yang mendalam atas pekerjaannya, melibatkan seluruh dirinya dengan giat, tekun dan serius menjalankan pekerjaannya. Disiplin dan keseriusan adalah perwujudan dari komitmen atas pekerjaannya. “Orang profesional diandalkan dan dipercaya masyarakat karena mempunyai komitmen moral/pribadi serta tanggung jawab yang mendalam atas pekerjaannya” (**Keraf, 2007:56**).

Lingkungan dalam perusahaan yang sedang beroperasi memiliki pengaruh yang cukup besar pada keberhasilan perusahaan. Dalam pengertian lain juga disebutkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang tampak fisiknya berhubungan dengan organisasi perusahaan atau kantor. Lingkungan kerja yang baik akan sangat mempengaruhi tingkat produktivitas pegawai. Lingkungan kerja yang berkualitas akan menjadi pendorong bagi kegairahan kerja dan pada akhirnya akan mendorong produktivitas kerja (kinerja) pegawai, efisiensi, motivasi dan prestasi.

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme menurut **Andriyani (2015:78)** adalah:

a) *Performance*

Performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja. Menurut Gibson, *performance* atau kehandalan prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari:

1. Kuantitas kerja
2. Kualitas kerja
3. Pengetahuan tentang pekerjaan
4. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan

Dapat ditarik kesimpulan bahwa *performance* adalah penghargaan yang diperoleh dari hasil pengetahuan yang dimiliki dalam menghasilkan suatu kinerja pada suatu kurun waktu tertentu.

b) Akuntabilitas pegawai

Akuntabilitas merupakan suatu kebijakan strategis, hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai.

c) Loyalitas pegawai

Loyalitas pegawai yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut islami dalam Royen (2007) adalah kesetiaan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan sekerja, berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

d) Kemampuan pegawai

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut **Kotler (2018:53)** “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Menurut **Moenir (2008)** “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Selanjutnya **Sinambela (2008)** “Mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Bates dan Hoffman (2009:89) seperti dikutip oleh **Sukoco dan Nilowardono (2009:34)** menyatakan bahwa “Kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses

penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa”.

Sementara itu menurut **Tjiptono (2015:78)** “Kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”. Senada dengan **Tjiptono (2015:78)** menyatakan “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Menurut **Usmara (2008:89)** “Kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen”.

Lain halnya **Roderick, James dan Gregory (2008:125)** yang menyatakan bahwa “*Service quality* adalah tingkat-tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga”. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *service quality* adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga. Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *servive quality*.

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan adalah sebagai berikut:

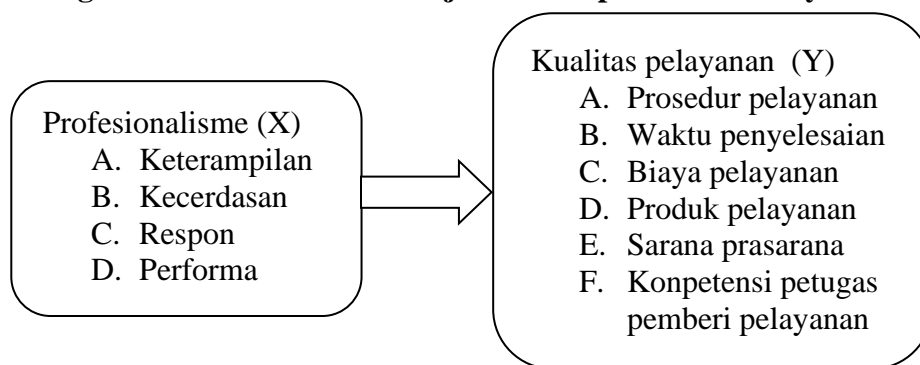
- a) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h) Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

3. Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh yang terjadi antara variabel independent dan variabel dependent dalam penelitian ini dapat dievaluasikan ke dalam analisa sebagai berikut :

Gambar 2.1
Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan



Sumber : Wursanto (2007:69), Mentri PAN Nomor.63/KEP/M.PAN/8/3013

Gambar 2.1 menunjukkan adanya pengaruh variabel X (Profesionalisme Kerja) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan) pada Kantor Kecamatan Tapanuli Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah. Hal ini dapat dibuat untuk menjelaskan apakah variabel X (Profesionalisme Kerja) dengan indikator yang digunakan dapat mempengaruhi variabel Y (Kualitas Pelayanan) dengan indikator yang digunakan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam peneliti ini adalah desain penelitian deskriptif, yang menguraikan dan memberikan penjelasan tentang hubungan antara Variabel X (Independen) sebagai variabel bebas yang mempengaruhi dan variabel Y (Dependent) sebagai variabel terikat yang dipengaruhi. Dimana yang menjadi variabel bebas adalah Profesionalisme dan variabel terikat adalah kualitas pelayanan.

Penelitian ini dilakukan pada kantor Camat Tapanuli Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah, Jl. Sibolga Barus KM 0,8 (Poriaha).

Populasi penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Tapanuli Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah sebanyak 30 orang (tiga puluh orang). Mengenai berapa jumlah populasi yang harus diambil dalam penelitian sampel, **Suharsimi arukonto (2009:62)** menjelaskan bahwa “sekedar encer-encer, maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil 10%-15% atau 20%-25%”. Oleh karena itu supaya penelitian ini lebih representative, mengingat jumlah populasi dibawah 100 orang, maka penulis mengambil seluruh populasi yaitu sebanyak 30 orang sebagai sampel penelitian.

Adapun instrumen penelitian yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dengan cara :

1. Observasi (pengamatan)
Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti.
2. Interview (wawancara)
Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan interaksi langsung dengan pimpinan dan pegawai untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian ini.
3. Kuesioner (pengisian angket)
Kuesioner merupakan bentuk metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada pegawai sebagai responden, dengan harapan dapat memberikan respons atas pertanyaan tersebut. Untuk pertanyaan pada variabel profesionalisme berjumlah 10 item serta untuk pertanyaan pada variabel pelayanan publik berjumlah 10 item.

Berdasarkan hipotesis yang dikemukakan sebelumnya, maka metode analisis yang digunakan untuk pengujian dan pembuktian hipotesis yaitu :

1. Analisis kualitatif
Analisis kualitatif merupakan analisis data yang tidak dapat dinominasikan dengan menggunakan angka, melainkan disajikan berupa keterangan, penjelasan dan pembahasan teori.
2. Analisis kuantitatif
Untuk menganalisis masalah penelitian digunakan analisis regresi berganda (multiple regression analysis) dengan bantuan pengolahan data SPSS Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versi 24.00.
 - a. **Regresi Linear Sederhana**
Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas kompensasi terhadap variabel terikat kinerja pegawai. Model yang digunakan untuk melakukan analisis ini disajikan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

keterangan : Y = Kinerja Karyawan

X = Kompensasi

a = Intersep/Konstanta

b = Koefisien Regresi mengukur besarnya pengaruh x terhadap y

(Sugiyono, 2017 : 188)

Nilai-nilai a dan b dapat dihitung dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum y) (\sum x^2) - (\sum x) (\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

b. Uji Hipotesis

Selanjutnya setelah diketahui nilai koefisien regresi antara variabel X dan variabel Y, maka perlu dilakukan pengujian hipotesa dengan menggunakan rumus uji t. Menurut **Sugiyono (2017 : 250)** rumus uji t adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$Df = 2$$

VI. HASIL PENELITIAN

Dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas, diketahui bahwa seluruh kuesioner pada variabel X (Profesionalisme Kerja) dan variabel Y (Kualitas Pelayanan) ternyata valid dan reliabel, sehingga seluruh kuesioner dapat digunakan untuk penelitian lanjut pada responden pegawai pada Kantor Kecamatan Tapian Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah.

1. Regresi Linier Sederhana

Selanjutnya untuk melihat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y, digunakan perhitungan regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut ini : $Y=a+bX$

Tabel 4.11
Output Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34,843	8,824		3,948	,000
	Profesionalisme kerja	,231	,194	,219	1,190	,244

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber : data primer diolah, 2020

Dari data tabel diatas dapat diperoleh persamaan garis regresi linier sederhana sebagai berikut : $Y= 8.824 X= 0.194$. Hal ini berarti bahwa terjadi pengaruh variabel terikat(Profesionalisme Kerja) ditentukan oleh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dengan koefisien regresi 0.194 dimana apabila ditambahkan satu satuan variabel X (Profesionalisme Kerja) atau nilai tertentu maka variabel Y (Kualitas Pelayanan) akan ikut bertambah dikalikan dengan nilai tertentu tersebut.

2. Uji Hipotesis (uji t)

Selanjutnya setelah nilai korelasi anantara variabel X dan Y diketahui maka langkah selanjutnya adalah mencari t hitung dengan tujuan Selanjutnya untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan diterima atau di tolak. Hipotesis diterima atau ditolak dapat diketahui dengan cara berikut :

1. Membandingkan anatra nilai t hitung dengan nilai t tabel dengan ketentuan :
 - a. Apabila t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka hipotesis alternative (Ha) diterima dan hipotesis 0 (Ho) ditolak
 - b. Apabila t hitung lebih kecil dari nilai t tabel maka hipotesis alternative (Ha) ditolak dan hipotesis 0 (Ho) diterima.
2. Mencari nilai derajat kebebasan (dk), $df=n-2$, maka $df =29$
3. Setelah nilai df diketahui maka nilai t tabel (nilainya telah diketahui dalam tabel t) untuk $df-29$ pada taraf signifikan 0,05 adalah sebesar 2,008

Untuk menguji apakah koefisien regresi yang di dapat signifikan atau tidak, perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program SPSS 24.

Tabel 4.12 Output t hitung

ANOVA						
kualitas_pelayanan						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	40,611	8	5,076	1,402	,253
	Linear Term Unweighted	,012	1	,012	,003	,955

		Weighted	5,614	1	5,614	1,550	,227
		Deviation	34,997	7	5,000	1,380	,265
Within Groups			76,056	21	3,622		
Total			116,667	29			

Sumber : pengolahan data SPSS 24

Dari hasil perhitungan tersebut diatas, maka selanjutnya nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel, setelah dibandingkan memperoleh hasil bahwa t hitung 116,667 lebih besar t tabel 76,056. Karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka hipotesis alternative (Ha) diterima dan hipotesa (Ho) ditolak, dengan hipotesis yang diajukan pada BAB-I dapat “**diterima**”. yang berarti Profesionalisme Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tapian Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Berdasarkan model regresi linear sederhana yang diperoleh persamaan regresi adalah $Y = 8.824 + 0.194 X$ menunjukkan bahwa hubungan antara Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan kearah yang positif.
2. Hasil pengujian signifikansi parameter individual (Uji t) diperoleh nilai t_{hitung} 16.667 lebih besar dari t_{tabel} 76,056 atau nilai signifikan (0.05) lebih kecil dari alpha maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Nugroho. 2011. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Andriyani. 2015. *Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Binarupa Aksara

Anoraga. 2011. *Psikologi Maajemen, Rineka Cipta*. Bandung.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete: dengan program IBM SPSS 24. Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hall, Richard. 2016. *Pengaruh Profesionalisme Auditor dan Etika Profesi*. Jakarta : Balai Pustaka

Hamalik. 2016. *Manajemen Pengembangan Kurikulum*. Bandung: PT. Rosda Karya.

Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hoffman. Bateson. 1999. *Essentials of Services*. Florida : The Dryden Press.

- Jatman, D. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Asara.
- _____ 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Keraf, Gorys. 2007. *Argumentasi dan Narasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Kuncoro,Mudrajad. 2003. *Metode Risert untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
Lekatompessy. JE. 2003
- Kotler, Philip. 2018. *Manajemen Pemasaran,Marketing Management, 9e. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 2. Jakarta : PT Prenhallindo.
- Menpan RI. 2003. *Penggunaan Manual Praktis Peningkatkan Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Enam Jurus BKN
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Moenir, H.AS. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum Di indonesia*. Jakarta : PT.Bumi. Aksara.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Roderick, James G , Gregory. 2008, *Secrets of Coustemer Relationship Management*. Yogyakarta : Andreas Winardi
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- STIE Al-Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah, 2019, **Pedoman Penulisan Laporan Penelitian Penyusunan Skripsi**, Sibolga, STIE Al-Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. CV.Alfabeta, Bandung.
- Talcott, parsons. 2017. *Teori Aksi Sosial*. Jakarta : Kencana
- Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Umar, Husein. 2010. *Manajemen kinerja*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Usmara. 2008. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro.Book
- Wijayanto. 2007. *Pengantar Manajemen* Jakarta : Pt.Gramedia Pustaka Utama
- Wursanto. 2007. *Kompetensi Sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi.