



PENGARUH PROFESIONALISME DAN DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN CIKAMPEK KABUPATEN KARAWANG

Oleh : Enjang Sudarman

email : sudarmanenjang@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Professionalism and Employee Discipline on Public Service Performance. The sampling technique used total sampling (n = 43), and the data analysis technique used correlation and regression with SPSS version 22 program. The results showed that professionalism had a positive and significant effect on employee performance (t count = 4.797, p < 0.00). Employee discipline has a positive and significant effect on service performance (t count = 9,008, p < 0.00). Professionalism and Employee Discipline simultaneously have a positive and significant effect on the Public Service Performance (F count = (165.353, p < 0.00). The contribution of Professionalism and Discipline of Employees to the Public Service Performance is shown by the Adjusted R Square value of 0.792 or (79.2%) The remaining 20.8% is influenced by other variables. The implication of this research is that there must be a policy in Cikampek District, Karawang Regency in improving the Public Service Performance regarding the ability in the field of service in professionalism and the application of employee discipline through education and training programs in service and cultural application work for all employees.

Keywords: Professionalism, Employee Discipline, Public Service Performance

PENDAHULUAN

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. Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam pelayanan publik saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat baik yang disampaikan melalui media massa maupun secara langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Permasalahan kinerja pegawai merupakan masalah yang serius untuk disikapi. Fenomena yang terjadi dalam Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Cikampek masih rendah sebagai contoh dalam pengurusan pengajuan KTP dan Kaeluarga Surat

dispensai nikah, surat waris, rekomendasi IMB, Surat Domisili usaha, pelayanan PPAT (AJB, dan balik nama sertifikat) (berdasarkan laporan inspektorat 2020). Hal ini disebabkan profesionalisme dan disiplin pegawai masih rendah. Profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparaturnya dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan. Profesionalise aparaturnya dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

Terbentuknya aparaturnya professional dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen

* Dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen Sekolah Tinggi Manajemen IMMI

pemutakhiran. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur Negara, selain profesional juga dituntut untuk disiplin. Kedua aspek tersebut dinilai mempengaruhi kinerja pegawai. Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi norma-norma sosial yang berlaku. Adapun arti kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan sadar akan tugas tanggung jawabnya. Sedangkan arti kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan organisasi baik yang tertulis maupun tidak (Hasibuan, 2012). Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010. Menurut Pasal 1 Ayat (1) disiplin PNS adalah kesanggupan PNS untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang undangan dan/atau peraturan kedinasan yang bila tidak ditaati/dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Dalam Peraturan Disiplin PNS diatur ketentuan mengenai: kewajiban, larangan, hukuman disiplin, pejabat yang berwenang menghukum, penjatuhan hukuman disiplin, keberatan atas hukuman disiplin, dan berlakunya keputusan hukuman disiplin. Dengan adanya peraturan tersebut setiap pegawai negeri sipil wajib menaati segala peraturan tersebut. Disiplin sendiri merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai (Siagian, 2008). Karena tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan organisasi atau perusahaan serta dapat juga menghambat jalannya program organisasi yang dibuat. Namun demikian masih ditemukan permasalahan di kecamatan cikampek kabupaten karawang dalam pelayanan kepada masyarakat adalah belum sesuai kualitas kerja aparatur dengan apa yang diinginkan masyarakat, kurang tersedianya sumber daya manusia yang ahli dan sesuai dengan bidang kerjanya, kurang terampilnya aparatur Pemerintah Daerah dalam menangani tugas-tugas yang dibebankan, dan kondisi kapasitas administratif

pegawai yang tidak memadai. Faktor faktor yang mempengaruhi Peningkatan kinerja pegawai dalam penelitian ini adalah profesionalisme dan disiplin kerja, hal ini ditunjang oleh hasil penelitian Pawestri Winahyu (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh profesionalisme dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai sangat signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

TINJAUAN TEORI

Profesionalisme

Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Atmosoeperto (2000:51) menyebutkan bahwa profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (competence), yaitu memiliki pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), bisa melakukan (ability) ditunjang dengan pengalaman (experience) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian akan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggungjawabnya. Terbaiknya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Faktor-Faktor yang mendukung sikap Profesionalisme kerja dalam Royen (2007:13) adalah:

1. Performance, performance dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja. Menurut Gibson performance atau kehandalan serta prestasi kerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku, prestasi yang dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari : a. Kuantitas kerja b. Kualitas Kerja c. Pengetahuan Tentang Pekerjaan d. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan.
2. Akuntabilitas Aparatur, akuntabilitas merupakan kebijakan startegis. Hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Akuntabilitas juga merupakan kewajiban untuk memberikan tanggung jawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu. Hal ini didasarkan pada

- prinsip-prinsip sebagai berikut : a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel. b. Menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dan sesuai dengan peraturan. c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, hasil dan manfaat yang diperoleh. e. Jujur, objektif, transparan dan inovatif.
3. Loyalitas Pegawai, loyalitas aparatur yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut Islami dalam Royen adalah kesetiaan diberikan 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.
 4. Kemampuan aparatur/pegawai, Menurut Thoha, kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman. 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.

Disiplin Pegawai

Disiplin Pegawai dapat didefinisikan sebagai sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya (Sastrohadiwiryo, 2012). Menurut Sinungan (2003: 146) mendefinisikan disiplin mempunyai pengertian yang berbeda-beda dari berbagai pengertian itu dapat disarikan beberapa hal sebagai berikut :

- a) Latihan yang mengembangkan pengendalian diri, watak atau ketertiban dan efisien Bertindak positif dalam berfikir, Melakukan berbagai pertimbangan dalam mengambil keputusan, Kemampuan mengontrol emosi.
- b) Kepatuhan atau ketaatan (obedience) terhadap ketentuan peraturan pemerintah atau etik, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat.

- c) Penghukuman (punishment) yang dilakukan melalui koreksi dan latihan untuk mencapai perilaku yang dikendalikan (controlled behaviour).

Disiplin kerja pegawai merupakan suatu kepatuhan terhadap sebuah peraturan, yang dalam proses pelaksanaannya selalu mengalami proses latihan dan penilaian. Seorang guru harus mampu mengoreksi kedisiplinan diri sendiri dengan memerhatikan peraturan apa saja yang sudah ditetapkan disebuah perusahaan baik yang tertulis maupun lisan. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini akan mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan organisasi. Kesimpulan dari definisi disiplin kerja pegawai merupakan sikap atau tingkah laku yang menunjukkan kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi baik yang tertulis maupun tidak tertulis sehingga diharapkan pekerjaan yang dilakukan efektif dan efisien. Disiplin kerja pegawai dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi para pegawainya. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi pegawai akan diperoleh suasana yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian pegawai dapat melaksanakan tugas dengan penuh kesadaran serta mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi.

Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah : Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya

dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

Dimensi Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
- 2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu

pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

- 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
- 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- 1) Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
- 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
- 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
- 4) Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :

- 1) Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
- 2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
- 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
- 3) Tidak diskriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
- 4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini populasi adalah Pegawai di kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang. yang menjadi obyek penelitian, penulis menggunakan pegawai negeri sipil yang berjumlah 43 orang yang merupakan populasi dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Penelitian Lapangan (Field Research), yaitu penelitian di kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang. dengan maksud memperoleh data-data primer dan skunder. Adapun metode pengumpulan datanya adalah dengan menyebarkan kuisioner untuk lebih jelasnya sebagai berikut: Melalui kuisioner penulis mendapatkan data primer yaitu data yang didapat langsung dari sumber yaitu responden yang menjadi sampel penelitian (data hasil sebaran

kuasioner) dengan kisi kisi definisi operasional pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1.
Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	No. Angket	
Profesionalisme (X ₁) Royen (2007:13)	Performance	Prestasi kerja yang dihasilkan yng maksimal dalam kurun waktu tertentu.	1	
		Kehandalan prestasi kerja sesuai yang diharapkan	2	
	Akuntabilitas	Memberikan tanggung jawab kinerja kepada pihak-pihak tertentu	Menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan	3
			Komitmen terhadap visi dan misi	4
		Melakukan pengelolaan visi dan misi agar akuntabel	5	
			6	
	Loyalitas	Kesediaan diberikan kepada organisasi	loyalitas kepada pimpinan, bawahan dan rekan sejawat.	7
			8	
	Kemampuan	memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis	Memiliki keahlian dibidangnya	9
			10	
Disiplin Kerja Pegawai Sinungan (2003: 146)	Pengendalian diri	Bertindak positif dalam berfikir	1	
		Melakukan berbagai pertimbangan dalam mengambil keputusan	2	
		Kemampuan mengontrol emosi	3	
	Ketaatan	Patuh terhadap ketentuan peraturan.	Patuh terhadap etika dan nilai yang berlaku	4
			Patuh terhadap pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab	5
		6		
	Hukuman	Memberikan efek jera atas pelanggaran yang dilakukan	Memberikan pembelajaran atas kesalahan yang dilakukan	7
			Menimbang kembali jika akan melanggar	8
			Kesadaran atas konsekuensi atas pelanggaran yang dilakukan	9
			10	
Kinerja Pelayanan Publik (Y) Hardiyansyah (2011:46-47)	Dimensi Tangible	Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan	1	
		Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	2	
	Dimensi Reability (Kehandalan)	Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan	Memiliki Standar pelayanan yang jelas	3
			4	
	Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan)	Pelayanan dengan cepat dan tepat.	Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.	5
			6	
Dimensi Assurance (Jaminan),	Jaminan Tepat waktu pelayanan.	Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.	7	
		8		
Dimensi Emphaty (Empati),	Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.	Tidak melakukan tindak diskriminasi.	9	
10				

Sumber: Data diolah

Analisis data

Metode analisis data menggunakan regresi dan korelasi untuk mencari pengaruh variabel independen (Profesionalisme dan Disiplin Pegawai) terhadap veriabel dependen (Kinerja Pelayanan Publik) analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Sederhana

Perhitungan analisis regresi linier sederhana variabel independen Profesionalisme (X₁) dengan variabel dependen Kinerja Pelayanan Publik (Y) dilakukan untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

H1 : Ada pengaruh secara signifikan antara variable Profesionalisme (X₁) dengan variabel dependen Kinerja Pelayanan Publik (Y).

Dari tabel 2 dapat disusun persamaan regresi yaitu $Y = 15,440 + 0,702X_1$. Angka- angka dari persamaan ini dapat diartikan sebagai berikut : (1) Konstanta sebesar 15,440 artinya jika Profesionalisme (X₁) nilainya adalah 0, maka Kinerja Pelayanan Publik (Y) nilainya positif yaitu sebesar 15,440. (2) Koefisien regresi variabel Profesionalisme (X₁) sebesar 0,702 artinya jika Profesionalisme mengalami kenaikan 1, maka Kinerja Pelayanan Publik (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,702. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja Pelayanan Publik. (3) Kinerja Pelayanan Publik yang diprediksi (Y') dapat dilihat pada tabel Casewise Diagnostics (kolom Predicted Value). Sedangkan Residual (unstandardized residual) adalah selisih antara Profesionalisme dengan Predicted Kinerja Pelayanan Publik, dan Std. Residual (standardized residual) adalah nilai residual yang telah terstandarisasi (nilai semakin mendekati 0 maka model regresi semakin baik dalam melakukan prediksi, sebaliknya semakin menjauhi 0 atau lebih dari 1 atau -1 maka semakin tidak baik model regresi dalam melakukan prediksi).

Tabel 2
Regresi Linier Variabel Profesionalisme dengan Variabel Kinerja Pelayanan Publik

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,440	3,219		4,797	,000
PROFESIONALISME	,702	,090	,774	7,832	,000

Sumber: Data Diolah

H2 : Ada pengaruh secara signifikan antara variable Disiplin Pegawai (X₁) dengan variabel dependen Kinerja Pelayanan Publik (Y).

Dari tabel 3 dapat disusun persamaan regresi yaitu $Y = 16,138 + 0,712X_2$, Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut: (1) Konstanta sebesar 16,138; artinya jika Disiplin pegawai (X₂) nilainya adalah 0, maka Kinerja Pelayanan Publik (Y') nilainya positif yaitu sebesar 16,138, (2) Koefisien regresi variabel Disiplin pegawai (X₂) sebesar 0,712; artinya jika Disiplin pegawai mengalami kenaikan 1, maka Kinerja Pelayanan Publik (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,712. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh Disiplin pegawai terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

Tabel 3
 Regresi Linier Sederhana variable
 Disiplin pegawai dengan Kinerja Pelayanan Publik

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,138	1,792		9,008	,000
	DISIPLIN PEGAWAI	,712	,051	,908	13,861	,000

Sumber: Data Diolah

signifikan antara Profesionalisme (X1) dan Disiplin pegawai (X2) secara simultan terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y).

Dari tabel 4. dapat disusun persamaan regresi berganda

$$Y' = 11,075 + 0,304X1 + 0,546X2$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Konstanta sebesar 11,075; artinya jika Profesionalisme (X1) dan Disiplin pegawai (X2) nilainya adalah 0, maka Kinerja Pelayanan Publik (Y') nilainya adalah 11,075, (2) Koefisien regresi variabel Disiplin pegawai (X2) sebesar 0,304 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Disiplin pegawai mengalami kenaikan 1%, maka Kinerja Pelayanan Publik (Y') akan mengalami penurunan sebesar 0,304. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan antara Disiplin pegawai dengan Kinerja Pelayanan Publik, semakin naik Disiplin pegawai maka semakin naik pula Kinerja Pelayanan Publik. (2) Koefisien regresi variabel Disiplin pegawai (X2) sebesar 0,546; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Disiplin pegawai mengalami kenaikan 1%, maka Kinerja Pelayanan Publik (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,546. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Disiplin pegawai dengan Kinerja Pelayanan Publik, semakin baik Disiplin pegawai maka semakin meningkat Kinerja Pelayanan Publik.

Tabel 4
 Regresi Berganda variabel variable
 Profesionalisme (X1), Disiplin pegawai (X2)
 dengan variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y).

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,075	1,742		6,356	,000
	PROFESIONALISME	,304	,061	,336	5,020	,000
	DISIPLIN PEGAWAI	,546	,052	,696	10,417	,000

Sumber: Data Diolah

Uji signifikansi Regresi Berganda menggunakan Uji F pada Tabel 5. Berdasarkan tabel 5. diperoleh F hitung sebesar 165.353. Menentukan F table dengan

menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df_1 (jumlah variabel-1) = 2, dan df_2 (n-k-1) atau $43-2-1 = 40$ (n adalah jumlah sample dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 1.9949. Karena F hitung > F table (165.353 > 1.994), maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara Profesionalisme dan Disiplin Pegawai secara bersama-sama terhadap terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

Tabel 5
 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2509,617	2	1254,808	165,353	,000 ^b
	Residual	303,546	40	7,589		
	Total	2813,163	42			

Sumber: Data Diolah

ANALISIS DETERMINASI (R²)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen variable Profesionalisme (X1) dan Disiplin Pegawai (X2). secara serentak terhadap variabel dependen Kinerja Pelayanan Public (Y). disajikan pada tabel 6.

Tabel 6
 Hasil Analisis Determinasi

R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,792	,787	1,17548

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R sebesar 0,845. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara Profesionalisme dan Disiplin pegawai terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,792 atau (79,2%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (Profesionalisme dan Disiplin pegawai) terhadap variabel dependen (Kinerja Pelayanan Publik) sebesar 79,2%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (Profesionalisme dan Disiplin pegawai) mampu menjelaskan sebesar 79,2 % variasi variabel dependen (Kinerja Pelayanan Publik).

Sedangkan sisanya sebesar 20.8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Adjusted R Square adalah nilai R Square yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari R Square dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Menurut Santoso (2001) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan Adjusted R² sebagai koefisien determinasi. Standard Error of the Estimate adalah

suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksikan nilai Y. Dari hasil regresi di dapat nilai 1,175, hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam prediksi kinerja sebesar 1,175. Sebagai pedoman jika Standard error of the estimate kurang dari standar deviasi Y (1.383), maka model regresi semakin baik dalam memprediksi nilai Y.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah penulis bahas bab V hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Ada Pengaruh secara signifikan profesionalisme (X1) terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y).
2. Ada pengaruh secara signifikan antara variabel Disiplin Pegawai (X2) terhadap variabel Kinerja Penyuluh KB (Y).
3. Ada pengaruh signifikan secara simultan variabel Profesionalisme (X1) dan Disiplin Pegawai se bersama sama terhadap variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y).

Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka saran-saran dan rekomendasi adalah sebagai berikut:

1. Agar Kepala Kantor Kecamatan membuat kebijakan tentang upaya peningkatan Profesionalisme dan Disiplin Pegawai dalam pelaksanaan Pelayanan Publik agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang pada gilirannya akan meningkatkan citra pemerintah.
2. Agar Kepala kantor Kecamatan meningkatkan Disiplin Pegawai demi tercapainya tujuan pelayanan dan meningkatkan kinerja mutu pelayanan public
3. Agar kepala kantor Kecamatan Peningkatan membuat kebijakan tentang peningkatan profesionalise dan disiplin pegawai melalui pendidikan dan pelatihan

Daftar Pustaka

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui. Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.

- Atmosoeparto, Kisdarto, 2000, Menuju SDM Berdaya. Jakarta: PT Elex Media. Komputindo.
- Davis, Keith dan Newstorm J.W., 2000, Perilaku Dalam Organisasi, Edisi Kesepuluh, Terjemahan Agus Dharma, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Fujianti. 2012. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Akuntan Pendidik. Prosiding Seminar Nasional Forum Bisnis dan Keuangan, ISBN : 978-602- 17225-0-3.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasan, M. Iqbal, Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Ghalia Indonesia, Bogor, 2002.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke. Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip, 2006, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Terjemahan Hendra Teguh dkk, Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Muchdarsyah Sinungan. (2003). Produktivitas: Apa dan Bagaimana. Bandung: Mandar Maju.
- Royen, 2007. Profesionalisme Aparatur Pemda Tobasa. Jurnal. Medan: USU.
- Santoso, I., & Madiistriyatno, H. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. Tangerang: Indigo Media.
- Sastrohadiwiryo, 2012, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, edisi. 2, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sastrohadiwiryo, 2012, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, edisi. 2, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sedarmayanti, 2011, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Siagian Sondang P., 2008. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Terry George R., dan Leslie W. Rue, 1982, Dasar-dasar Manajemen,Bumi. Aksara, Jakarta.
- Uzer Usman, Moh. (2010). Menjadi Guru Profesional. Bandung: Remaja. Rosdakarya.