

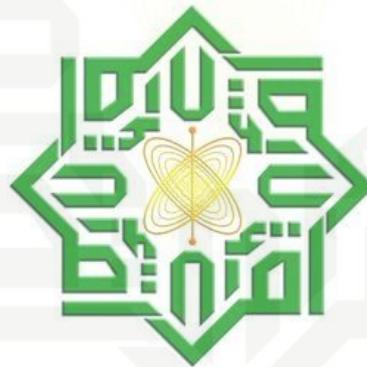


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR CAMAT TANDUN KECAMATAN TANDUN  
KABUPATEN ROKAN HULU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata Satu (S1)  
Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh  
LISA

11970520683

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2024**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama :  
Nim :  
Program Studi :  
Fakultas :  
Judul :

: Lisa  
: 11970520683  
: Administrasi Negara  
: Ekonomi dan Ilmu Sosial  
: Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu

**DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING**



**Ikhwani Ratna, SE., M. Si**  
**NIP. 19830827 201101 2 014**

**Mengetahui**

**DEKAN**

**Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

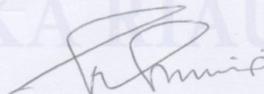
**KETUA PRODI**

**Administrasi Negara**



**Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M**

**NIP. 19700826.199903 2 001**



**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si**

**NIP. 19781025 200604 1 002**



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Lisa  
 NIM : 11970520683  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul : Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu  
 Tanggal Ujian : 06 November 2024

**Tim Penguji**

Ketua Penguji  
**Dr. Jhon Afrizal, S. HI, MA**  
 NIP. 19790911 201101 1 003

Penguji I  
**Afrizal, S. Sos, M. Si**  
 NIP. 19690419 200701 1 025

Penguji II  
**Weni Puji Hastuti, S. Sos, MKP**  
 NIP. 19810505 200604 2 006

Sekretaris  
**Raegen Harahap, MA**  
 NIP. 19920511 202321 1 023

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : LISA  
 NIM : 11970520683  
 Tempat/Tgl. Lahir : Sei Kuning/01 Juli 2000  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : Administrasi Negara  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:  
 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik  
 Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun  
 Kabupaten Rokan Hulu

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 02 Desember 2021  
 Yang membuat pernyataan



NIM : 11970520683

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TANDUN KECAMATAN TANDUN KABUPATEN ROKAN HULU

### ABSTRAK

Professionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting sebab tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sudah semakin kompleks. Untuk itu, dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar profesionalisme berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu sebanyak 27 orang dan 8 Masyarakat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 35 orang. Teknis analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier menggunakan SPSS V.25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel Profesionalisme (X) terhadap Kualitas pelayanan publik dimana  $t$  hitung  $2,797 > t$  tabel  $2,034$  atau signifikansi  $0,009 < 0,05$ . Adapun persentase pengaruh variabel tersebut sebesar  $56,2\%$  sedangkan sisanya  $43,8\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Profesionalisme, Pelayanan Publik*

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **THE INFLUENCE OF PROFESSIONALISM ON SERVICE QUALITY PUBLIC AT THE TANDUN SUB-DISTRICT SUB-DISTRICT HEAD OFFICE ROKAN HULU DISTRICT**

### **ABSTRACT**

*The professionalism of the bureaucracy is very important because the level of needs and interests of the community has become increasingly complex. For this reason, in order to improve the impression of the bureaucracy to become a professional bureaucracy so that it is able to provide excellent public services. This study aims to determine how much professionalism affects the quality of public services at the Tandun Sub-District Head Office, Tandun District, Rokan Hulu Regency. The type of research used is descriptive quantitative. The population in this study were all employees of the Tandun Sub-District Head Office, Tandun District, Rokan Hulu Regency as many as 27 people and 8 Tandun Communities, Tandun District, Rokan Hulu Regency. The sample used in this study was 35 people. The data analysis technique in this study is linear regression using SPSS V.25. The results showed that there was a significant influence of the Professionalism variable (X) on the quality of public services where  $t$  count  $2.797 > t$  table  $2.034$  or significance  $0.009 < 0.05$ . The percentage of influence of these variables is  $56.2\%$  while the remaining  $43.8\%$  is influenced by other variables not used in this study.*

**Keywords: Professionalism, Public Service**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikumwarahmatullahiwabarakatuh*

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu”**.

Shalawat beserta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada nabi besar Muhammad Salallahu alaihi wassalam yang membawa umatnya dari masa yang kelam menuju masa yang cerah dengan cahaya iman dan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun banyak pihak yang memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teristimewa kepada kedua orang tua, Ayah (Alm) Bapak Juli Asri dan Ibu Idar,

terimakasih telah merawat dan membimbing serta selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik selalu mendoakan adinda untuk mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana. Dan juga untuk keempat Saudara/Saudari saya yaitu abang saya yang bernama Fendi,ST, kakak saya yang bernama Anisa, dan kedua adik saya yang bernama Rian dan Riana.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si, selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mashuri, M.A, Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Ikhwan Ratna, SE. M.Si, selaku Dosen pembimbing yang banyak memberikan kritik dan sarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak Muslim, S.Sos ,M. Si, selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis mulai dari awal masuk jurusan Administrasi Negara.
7. Seluruh dosen, karyawan dan civitas akademika fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu penulis dalam mengikuti aktivitas perkuliahan.
8. Keluarga besar Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.
9. Teman teman Administrasi Negara angkatan 2019 pada umumnya serta temanteman kelas F yang telah kebersamai selama kuliah.
10. Sahabat saya Nuramalia Putri S. Sos, Anita Lestari S. Sos, Winda Pratiwi SE, Efniati, Rahmadhani Ananda, Kiki Oktoviani, Suci ramadani yang telah kebersamai saya suka dan duka dalam menyelesaikan perkuliahan.

*Wassalamu'alaikumwarahmatullahiwabarakatuh.*

Pekanbaru, September 2024

LISA

NIM. 11970520683

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b>	
<b>PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Batasan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>2.1 Profesionalisme .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2. Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3 Pandangan Islam Terkait Variabel Yang Di Teliti .....</b>	<b>28</b>
<b>2.4 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>32</b>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>2.5 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>35</b>
<b>2.6 Konsep Operasional Variabel .....</b>	<b>36</b>
<b>2.7 Hipotesis .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<b>3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2 Jenis Dan Sumber Data .....</b>	<b>38</b>
<b>3.3 Sampel dan Populasi .....</b>	<b>39</b>
<b>3.5 Skala Pengukuran Data .....</b>	<b>41</b>
<b>3.6 Metode Analisis Data .....</b>	<b>41</b>
<b>3.7 Uji Kualitas Data .....</b>	<b>43</b>
<b>3.8. Uji Normalitas .....</b>	<b>44</b>
<b>3.9 Analisis Linier Sederhana .....</b>	<b>45</b>
<b>3.10 Uji Hipotesis .....</b>	<b>45</b>
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
<b>4.1 Sejarah Singkat Desa Tandun .....</b>	<b>47</b>
<b>4.2 Kondisi Geografis.....</b>	<b>47</b>
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>5.1. Identitas Responden.....</b>	<b>49</b>
<b>5.2. Uji Deskriptif Variabel Penelitian .....</b>	<b>52</b>
<b>5.3. Uji Kualitas Data.....</b>	<b>53</b>
<b>5.4. Uji Normalitas .....</b>	<b>55</b>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>5.5. Analisis Regresi Linier Sederhana .....</b>	<b>56</b>
<b>5.6. Uji Hipotesis .....</b>	<b>57</b>
<b>5.7. Pembahasan.....</b>	<b>60</b>
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
<b>6.1 Kesimpulan.....</b>	<b>61</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>61</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu Berdasarkan Golongan Dan Pendidikan Tahun 2024 .....	3
Tabel 1.2 Jenis pelayanan di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2024 .....	7
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 2.2 Definisi Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	36
Tabel 3.1 Key Instrumen.....	41
Tabel 3.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Tandun <i>Pelayanan Umum Kantor Camat Tandun (2024)</i> .....	48
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan .....	51
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan lama bekerja .....	51
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 5.9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	57
Tabel 5.10 Hasil Uji t .....	58
Tabel 5.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif ..... 52

Tabel 5.8 Hasil Uji Nomalitas Data ..... 56



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMABAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	36
-------------------------------------	----



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.1 Latar Belakang

Dalam peningkatan organisasi publik sangat perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan para pegawai secara profesional dengan adanya kualitas pelayanan publik maka akan semakin baik untuk memenuhi suatu tuntutan dan kebutuhan dalam masyarakat. Tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kewenangan publik sebagai koordinator administrasi publik dan sebagai individu yang bertanggung jawab atas pekerjaan bantuan publik yang mengarahkan tujuannya ke seluruh daerah tanpa memandang dan meberubah menjadi komitmen bagi otoritas pemerintah supaya terus melakukan peningkatan latihan yang bersifat publik administrasi yang akan disampaikan.

Bantuan yang berkualitas adalah bantuan yang dapat memberikan pemenuhan kepada daerah yang secara efektif dalam menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan daerah setempat. Demikian pula dengan pemerintahan Kantor Camat Tandun yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan perlu di puaskan melalui pemenuhan kebutuhannya.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tandun diyakini dapat dipengaruhi oleh profesionalisme para pegawainya. Profesionalisme yang tinggi di dalam suatu organisasi pemerintahan dapat tercermin dalam berbagai aspek termasuk kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responsif terhadap kebutuhan masyarakat, kemampuan menangani berbagai masalah seperti membuat surat perizinan, serta sikap yang etis dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Pelayanan publik di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu mengalami sejumlah permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya responsivitas dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan masyarakat. Terkadang proses administrasi yang terasa lambat dan kurang efisien karena kurangnya kesigapan dalam menanggapi permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Selain itu kurangnya kejelasan informasi dan waktu sehingga terjadinya hambatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sehingga seringkali masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang akurat dan lengkap dalam mengurus keperluan di Kantor Camat. Hal ini menyebabkan kebingungan bagi masyarakat karena ketidakpastian waktu dalam mengurus berbagai keperluan masyarakat di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.

Selain itu akibat dari tidak profesionalnya beberapa para pegawai dapat menjadi permasalahan serius seperti kegiatan para pegawai yang melakukan rutinitas apel pagi setiap hari sekitar jam 07:00 WIB sampai selesai sebagian para pegawai tidak langsung ke ruangannya masing-masing melainkan pergi sarapan pagi atau mengurus keperluan pribadi sehingga masyarakat yang ingin melakukan berbagai pengurusan terpaksa harus menunggu terlebih dahulu.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari banyaknya para pegawai ada beberapa pegawai yang kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya hal ini dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Keterbatasan pengetahuan pegawai tentang prosedur yang berlaku atau kurangnya keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi dapat menghambat efisiensi dan akurasi dalam pelayanan. Akibat dari kurangnya pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja para pegawai sehingga pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan dan tidak memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat.

**Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu Berdasarkan Golongan Dan Pendidikan Tahun 2024**

No	Jabatan	Gol				Pendidikan					
		IV	III	II	I	S2	S1	D3	SMA	SMP	SD
1	Camat	1					1				
2	Sekretaris		1			1					
3	Kasubbag Umum dan Perlengkapan		1						1		
5	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan		1	1			1		1		
6	Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum		4				2		2		
7	Seksi Tata Pemerintahan		1	1					2		
8	Seksi Pemerdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan		2	2			2		2		
9	Seksi Pelayanan Umum		1				1				
10	Tenaga Administrasi		7				3		4		
11	Tenaga		2						2		



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Keamanan									
12	Tenaga Kebersihan		2					2		
	Total	1	22	4		1	11		16	

Sumber : Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Tandun (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 di diatas dapat di lihat bahwa pendidikan sangat berepengaruh terhadap profesional dan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Tandun karena lebih dari setengah jumlah pegawai hanya lulusan SMA. Semua permasalahan tersebut tentunya harus terus dikaji serta dianalisis dan dicarikan berbagai bentuk solusinya dengan berbagai alternatif kebijakan sebagai bentuk dari upaya perbaikan terhadap proses pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah agar kualitas pelayanan publik tersebut dapat terus ditingkatkan lagi oleh pemerintah dan tingkat kepuasan dari masyarakat dalam mendapatkan suatu bentuk pelayanan publik agar tercapai lebih tercapai baik.

Peningkatan dari sisi kualitas Sumber Daya Manusianya (SDM) peningkatan Sarana dan Prasarana pelayanan publik dalam pengembangan organisasi pelayanan publik dan yang terpenting lagi adalah adanya peningkatan dari sisi hasil (output) karena pelayanan publik itu sendiri selama output dari pelayanan publik “Kepuasan Masyarakat” yang dilayaninya baik maka kepuasan masyarakat sebagai salah satu unsur penentu akhir dalam mengukur tingkat keberhasilan pelayanan publik pada suatu negara.

Menurut Djaali (2023:64) Profesionalisme adalah suatu tingkah laku atau suatu tujuan atau rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya atau profesi. Hal ini berarti profesionalisme adalah kemampuan kompetensi dari seorang dalam bertindak dan bertingkah laku sesuai dengan profesinya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Profesionalisme birokrasi ini menjadi sangat penting sebab tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sudah semakin kompleks. Untuk itu dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang profesional sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang prima. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah harus sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih baik.

Masyarakat juga menginginkan adanya pegawai/aparatur pemerintah yang profesional di bidangnya. Pegawai/ atau aparatur profesional dalam manajemen pemerintahan akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas dan lebih mampu mengembangkan fungsi pelayanan publik, pemerdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan di daerah tidak akan berjalan optimal jika aparatur pemerintah/pegawainya tidak profesional untuk melakukan visi misi pemerintahan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. mendefinisikan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam menunjang tugas pemerintahan pelayanan masyarakat dan pembangun maka Kantor Camat Tandun di kepalai oleh seorang Camat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan yang ada di Kantor Camat Tandun masih belum memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan dari masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan yang ada di Kantor Camat karena ketidakpastian waktu dalam pengurusan sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah, serta masih ditemukan keluhan dari masyarakat mengenai pegawai yang tingkat kedisiplinannya yang masih rendah. Dan dari segi sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Tandun masih menggunakan jaringan pribadi, mesin printer yang sering rusak, serta kapasitas ruangan yang ada di kantor tersebut masih terbatas.

Permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan adalah tugas utama bagi abdi negara dan abdi masyarakat yang telah di gariskan dalam UUD 1945 alenia keempat yang meliputi aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yakni melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Tujuan utama pemerintah daerah yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan dapat terwujud apabila

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

elayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat harus selalu dilakukan secara berkala.

**Tabel 1.2 Jenis pelayanan di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2024**

NO	Jenis Pelayanan	Standar Waktu	Realisasi
1	Perizinan	3 Hari	7 Hari
2	Pelayanan Administrasi	3 Hari	7 Hari
3	Pelayanan Umum	3 Hari	7 Hari

*Sumber : Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Tandun (2024)*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat di ketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu tergolong cukup lama. Masalah dari observasi lapangan yang peneliti lakukan di lapangan yaitu masih banyak prosedur pelayanan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu yang mana dalam pengurusan pelayanan dapat di lihat dari standar waktunya yang di beri tahu oleh pegawai tidak sesuai dengan realisasinya hal ini di sebabkan karena tidak profesionalnya para pegawai dalam mengerjakan tugasnya oleh karena itu pelayanan di Kantor


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu harus lebih di tingkatkan lagi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di kemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara subjektif yaitu sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir dalam menulis karya ilmiah.
2. Secara praktis yaitu sebagai masukan dan sumbangan pikiran bagi para kepala satuan kerja perangkat daerah khususnya untuk mengetahui bagaimana profesional kerja pada Kantor Camat Tandun Kecamatan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tandun Kabupaten Rokan Hulu dalam mengambil kebijakan profesional kerja pegawai dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Secara akademis yaitu sebagai bahan masukan bagi pelengkap referensi maupun bahan perbandingan,serta dapat memberikan kontribusi keilmuan pada civitas akademika.

### 1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memfokuskan permasalahan Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari enam bab dan sub-sub bab lainnya meliputi:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini merupakan uraian landasan teori yang di gunakan yaitu: 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.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan Menurut Tjiptono (2014:268) Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis serta variabel penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini di gunakan untuk menguraikan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisa data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian secara garis besar yang diperlukan untuk pengetahuan umum serta menjelaskan tentang sejarah singkat objek penelitian, visi dan misi objek penelitian dan struktur organisasi objek penelitian.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan penelitian yang sudah dilakukan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan saran yang relevan untuk penelitian berikutnya.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Profesionalisme

##### 2.1.1 Definisi Profesionalisme

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.

Atmosoeperto dalam Kurniawan (2005:74) menyatakan bahwa Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*) yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.

Menurut Dwiyanto (2021:157) Profesionalisme 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.

Atik Purwandari (2008:57) menyatakan bahwa Profesionalisme adalah memberi pelayanan sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki dan manusiawi


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara utuh tanpa mementingkan kepentingan pribadi melainkan mementingkan kepentingan klien serta menghargai klien sebagaimana menghargai diri sendiri.

Menurut Kurniawan (2005:79) Profesionalisme aparatur dalam hubungannya dengan organisasi digambarkan sebagai bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan istilah resposivitas.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja pegawai adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepada seorang pegawai sesuai dengan bidang, maupun tingkatan masing-masing sehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal. Profesional adalah orang yang terampil, handal, dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya.

Apa yang dikemukakan oleh Oemar Hamalik (2008 : 7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme kerja pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan tenaga kerja pada hakikatnya mengandung enam aspek yaitu:

1. Aspek Potensial yaitu bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi herediter yang bersifat dinamis yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain daya mengingat, daya berpikir, bakat dan minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Aspek Profesionalisme atau Vokasional yaitu bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu dengan kemampuan dan keterampilan itu dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional yaitu bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula. Misalnya tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seharusnya bekerja dalam bidang pekerjaan elektronik bukan bekerja sebagai tukang kayu untuk bangunan
4. Aspek Operasional yaitu bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek Personal yaitu bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi tinggi.
6. Aspek Produktifitas yaitu bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil, dan memberikan hasil dari pekerjaannya baik kuantitas maupun kualitas.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.1.2 Ciri-Ciri Sikap Profesionalisme

Menurut Hamzah, dalam Wardan (2019:74) ada empat ciri-ciri yang bisa ditengarai sebagai petunjuk atau indikator untuk melihat tingkat profesionalitas seseorang yaitu :

1. Penguasaan ilmu pengetahuan seseorang dibidang tertentu dan ketekunan mengikuti perkembangan ilmu yang dikuasai.
2. Kemampuan seseorang dalam menerapkan ilmu yang dikuasai khususnya yang berguna bagi kepentingan sesama.
3. Ketaatan dalam melaksanakan dan menjunjung tinggi etika keilmuan serta kemampuannya untuk memahami dan menghormati nilai-nilai sosial yang berlaku dilingkungannya.
4. Besarnya rasa tanggung jawab terhadap tuhan, bangsa dan negara, masyarakat, keluarga, serta diri sendiri atas segala tindak lanjut dan perilaku dalam mengembangkan tugas berkaitan dengan penugasan dan penerapan bidang ilmu yang dimiliki.

Menurut Martin Jr (dalam Kurniawan 2005:75) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan good governance diantaranya :

1. Equality Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Equity Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup selain itu perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.
3. Loyalty Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. 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. Accountability setiap aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

#### 2.1.3 Indikator Profesionalisme dan Dimensi Profesionalisme

Menurut Siagian (2009:163) Indikator profesionalisme adalah kemampuan, kualitas, sarana, prasarana, jumlah sumber daya manusia dan teknologi informasi.

Ada 6 indikator yaitu:

1. Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.
2. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
3. Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Jumlah sumber daya manusia suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyokong suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.
5. Teknologi informasi seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.
6. Keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa serupa pengukuran dari alat ukur yang sama akan memberikan hasil yang sama.

Menurut Tangdiasik (2019) terdapat lima dimensi profesionalisme yaitu:

- a. Pengabdian pada profesi yaitu dicerminkan dari dedikasi profesionalisme dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Keteguhan untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan ekstrinsik kurang. Sikap ini adalah ekspresi dari pencurahan diri yang total terhadap pekerjaan. Pekerjaan didefinisikan sebagai tujuan bukan hanya sebagai alat untuk mencapai tujuan. Totalitas ini sudah menjadi komitmen pribadi sehingga kompensasi utama yang diharapkan dari pekerjaan adalah kepuasan rohani baru kemudian materi.
- b. Kewajiban sosial adalah pandangan tentang pentingnya peranan profesi dan manfaat uang diperoleh baik masyarakat maupun profesional karena adanya pekerjaan tersebut.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kemandirian yaitu sebagai suatu pandangan seseorang yang profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain (pemerintah, klien dan bukan anggota profesi). Setiap ada campur tangan dari luar dianggap sebagai hambatan kemandirian secara profesional.
- d. Keyakinan terhadap peraturan profesi yaitu keyakinan terhadap profesi adalah suatu keyakinan bahwa yang paling berwenang menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, bukan orang luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
- e. Hubungan dengan sesama profesi adalah menggunakan ikatan profesi sebagai acuan termasuk didalamnya organisasi formal dan kelompok kolega informal sebagai ide utama dalam pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini para profesional membangun kesadaran profesional.

#### 2.1.4 Faktor-faktor sikap profesionalisme

Menurut Pertiwi (2021) Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme adalah:

1. 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:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Kuantitas kerja
- b) Kualitas kerja
- c) Pengetahuan tentang pekerjaan
- d) 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.

2. Akuntabilitas pegawai yaitu merupakan suatu kebijakan strategis, hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Dengan demikian akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban kinerja dari seorang atau sekelompok kepada pihak-pihak yang memiliki wewenang sesuai dengan aturan yang ada.
3. Loyalitas pegawai loyalitas pegawai yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesionalisme menurut islami dalam Pertiwi (2021) 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.
4. Dengan demikian maka para pegawai diharapkan supaya mampu menunjukkan loyalitas yang tinggi dalam seluruh aspek pekerjaannya. Loyalitas tidak memandang tingkatan artinya tidak membeda-bedakan pemberian pelayanan kepada setiap orang.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

## 2.2. Kualitas Pelayanan Publik

### 2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono (2014:268) Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Yamit (2004:24) Pengertian mengenai kualitas pelayanan publik yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Selain itu dalam Jurnal International dengan judul *Service Quality in The Public Service, Vol 3, No. 1, 2010 pp 37-50* Ramsoek mengemukakan bahwa “*service quality as the ability of the organization to meet or exceed customer expectations*” (2010:37-50) (kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen).

Menurut Lewis dan booms (1983) dalam Tjiptono (2014:121) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut. Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.

Collier (1987) dalam Zulian Yamit (2004:22) lebih menekankan bahwa kualitas jasa pelayanan pada kata pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan. Lebih lanjut Collier menjelaskan bahwa pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan member perbaiki khusus pada standar kinerja pelayanan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

### 2.2.2 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:282) terdiri dari lima yaitu:

1. Reliabilitas yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Daya Tanggap yaitu kemampuan dalam pemberian informasi secara cepat dan tepat. Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan yaitu berkompetensi dapat dipercaya bebas dari keraguan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
4. Empati yaitu kemudahan berelasi dan komunikasi yang baik. Perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik yaitu fasilitas fisik yang disediakan perusahaan. Berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kepmenpan No.81 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2011:48) kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator pengukurannya antara lain meliputi:

1. Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Prosedur/tatacara pelayanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
- c. Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

2. Keamanan ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan kemandirian, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

3. Keterbukaan artinya segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

4. Efisien

Kriteria ini mengandung arti:

- a. Persyaratan dan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintahan lain yang terkait.

## 5. Ekonomi

Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Keadilan dan merata kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

7. Ketepatan waktu kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

## 8. Kriteria kuantitatif

Kriteria ini antara lain meliputi:

- a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (perhari, perbulan, atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak.
- b. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan.
- c. Penggunaan perangkat-pernagkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan

### 2.2.3 Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Van Meter dan Van Horn dalam Surahman 2019:13) Desain otoritatif dapat dicirikan sebagai hubungan kualitas, kebiasaan dan contoh koneksi yang terjadi di dalam tubuh pemimpin yang memiliki potensi atau hubungan substansi dengan apa yang mereka butuhkan untuk melakukan strategi. Pemahaman ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Surahman (2019). Sementara desain hierarkis menyimpulkan bagaimana tugas dapat dipisahkan, siapa melapor kepada siapa, teknik koordinasi formal dan contoh hubungan yang harus diikuti.

Menurut Robbins mengatakan bahwa konstruksi otoritatif memiliki tiga bagian secara spesifik yaitu:

1. Kerumitan adalah konstruksi otoritatif yang mempertimbangkan tingkat pemisahan yang terkandung dalam asosiasi termasuk tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkat dalam asosiasi dan seberapa banyak unit hierarkis yang tersebar secara topografi.
2. Formalisasi adalah desain otoritatif yang menggabungkan sistem dan komponen mengenai latihan apa yang harus dilakukan (metodologi kerja standar) apa yang seharusnya dan tidak mungkin.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Sentralisasi menyiratkan bahwa konstruksi otoritatif mengandung kekuatan dinamis, terlepas dari apakah itu terpadu atau terdesentralisasi dalam kaitannya dengan kesepakatan dan kapasitas desain hierarkis.

Bagian-bagian desain hierarkis yang membantu untuk diatur baik menggunakan pembagian kerja atau spesialisasi diatur berdasarkan kebutuhan dapat saling menopang kekuatan kewajiban dan kewajiban yang jelas. Tidak menutupi sirkulasi dan lapisan di dalam asosiasi mempertimbangkan manajemen yang kuat konstruksi yang berwibawa dan desentralisasi memungkinkan untuk membuat perubahan atau beradaptasi. Area penentuan pilihan siap dengan mempertimbangkan hambatan dari kerangka kerja yang disatukan dan didesentralisasi antara lain sentralisasi yang berlebihan dapat menyebabkan tidak adanya pemahaman dan kekecewaan pelaksana dalam menggunakan latihan.

Jika desentralisasi yang terlalu tinggi dapat mempersulit pengaturan dan pengorganisasian latihan maka dalam pengendalian diperlukan suatu bantuan instrumen yang cerdas dan bersifat spesifik antara lain ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk peralatan inspeksi dan pengujian, penilaian, penjaminan dan perlindungan, Hal ini akan berdampak positif terhadap pencapaian kualitas administrasi.

Berkaitan menggunakan struktur organisasi dapat disimpulkan beberapa indikator yang digunakan buat mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ini ialah:

1. Taraf pembagian tugas pokok serta fungsi.
2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi .

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Taraf korelasi antara atasan dengan bawahan.

#### 2.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2021:21) Kualitas jasa dipengaruhi dua variabel, kedua variabel tersebut yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Pengukuran kualitas jasa lebih sulit dibandingkan dengan mengukur kualitas produk nyata, karena atribut yang melekat pada jasa tidak mudah untuk diidentifikasi.

Menurut Tjiptono (2014:97) langkah-langkah yang harus diambil dalam mengukur kualitas jasa adalah Spesifikasi determinan kualitas jasa. Langkah ini menyangkut variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa perangkat standar kualitas jasa yang bisa diukur. Kualitas yang dimaksud adalah menyangkut tentang standar atau instrument kualitas jasa yang bisa digunakan untuk mengukur variabel.

Menurut Rangkuti (2006:22) melakukan penelitian mengenai customer *perceived quality* pada industri jasa yang dilakukan mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan dalam menyampaikan jasa yaitu :

1. Kesenjangan tingkat harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para pelanggannya. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana produkproduk jasa didesain dan jasa-jasa pendukung (sekunder) apa saja yang diinginkan oleh konsumen.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Kadang kala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Ada beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya karyawan kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batas, ketidakmampuan memenuhi standar kerja, atau bahkan ketidakmauan memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan.
5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau persepsi perusahaan dengan cara yang berbeda atau apabila pelanggan keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian.

Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (2014) adalah ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik antara lain:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber ac, kebersihan dan lain-lain.

## 2.3 Pandangan Islam Terkait Variabel Yang Di Teliti

### 2.3.1 Pandangan Islam Tentang Profesionalisme

Pandangan Islam Tentang Profesionalisme Ajaran islam sebagai agama universal sangat kaya akan pesan-pesan yang mendidik bagi muslim untuk menjadi umat terbaik, menjadi khalifa, yang mengatur dengan baik bumi dan seisinya. Pesan-pesan sangat mendorong kepada setiap muslim untuk berbuat dan bekerja secara profesional, yakni bekerja dengan benar, optimal, jujur, disiplin dan tekun. Akhlak Islam yang di ajarkan oleh Nabi Muhammad SAW, memiliki sifat-sifat yang dapat dijadikan landasan bagi pengembangan profesionalisme.

Ini dapat dilihat pada pengertian sifat-sifat akhlak Nabi sebagai berikut :

1. Sifat Kejujuran (*shiddiq*) Kejujuran ini menjadi salah satu dasar yang paling penting untuk membangun profesionalisme. Hampir semua bentuk uasha yang dikerjakan bersama menjadi hancur, karena hilangnya kejujuran. Oleh karena itu kejujuran menjadi sifat wajib bagi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rasulullah SAW. Dan sifat ini pula yang selalu di ajarkan oleh islam melalui al-Qur'an dan sunah Nabi. Kegiatan yang dikembangkan di dunia organisasi, perusahaan dan lembaga modern saat ini sangat ditentukan oleh kejujuran. Begitu juga tegaknya negara sangat ditentukan oleh sikap hidup jujur para pemimpinnya. Ketika para pemimpinnya tidak jujur dan korup, maka negara itu menghadapi masalah nasional yang sangat berat, dan sangat sulit untuk membangkitkan kembali.

2. Sifat Tanggugjawab (*amanah*) Sikap bertanggung jawab juga merupakan sifat akhlak yang sangat diperlukan untuk membangun profesionalisme. Suatu perusahaan/organisasi/lembaga apapun pasti hancur bila orang-orang yang terlibat di dalamnya tidak amanah.
3. Sifat Komunikatif (*tabligh*) Salah satu ciri profesional adalah sikap komunikatif dan transparan. Dengan sifat komunikatif, seorang penanggung jawab suatu pekerjaan akan dapat menjalin kerjasama dengan orang lain lebih lancar. Ia dapat juga meyakinkan rekanannya untuk melakukan kerja sama atau melaksanakan visi dan misi yang disampaikan. Sementara dengan sifat transparan, kepemimpinan di akses semua pihak, tidak ada kecurigaan, sehingga semua masyarakat anggotanya dan rekan kerjasamanya akan memberikan apresiasi yang tinggi kepada kepemimpinannya.
4. Sifat Cerdas (*fathanah*) Dengan kecerdasannya seorang profesional akan dapat melihat peluang dan menangkap peluang dengan cepat dan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tepat. Dalam sebuah organisasi, kepemimpinan yang cerdas akan cepat dan tepat dalam memahami problematika yang ada di lembaganya. Ia cepat memahami aspirasi anggotanya, sehingga setiap peluang dapat segera dimanfaatkan secara optimal dan masalah dapat dipecahkan dengan cepat dan tepat sasaran.

Pekerjaan harus dilakukan berdasarkan keahlian. Seperti sabda Nabi ﷺ: "Apabila suatu urusan diserahkan kepada yang bukan ahlinya maka tunggulah saat kehancuran."

(Hadist Bukhari). Selain itu suatu pekerjaan haruslah berdasarkan kesadaran dan pengetahuan yang memadai.

Sebagaimana firman Allah:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُورٌ

Artinya: *Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya. (QS. al-Isra :36).*

### 2.3.2 Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini tampak dalam AlQuran surat Al-Baqarah ayat 267 sebagaimana

firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن فَتَرُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ فَضًّا وَلَئِيَّا تَتِمُّوا الْخَيْرَاتِ لَنْ نُؤْتِيَنَّهُمْ مِنَّا ثَمَرًا وَلَسَنَنظُرُهُمْ زَوَاجِرًا أَلَمْ يَعْلَمُوا أَنَّا هَالِكٌ غَنِيٌّ عَنَّا يَدُوبُوا

Artinya : *Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.*

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya.

Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi yaitu:

1. Reliability (Kehandalan)
2. Responsiveness (DayaTanggap)
3. Assurance (Keyakinan)
4. Emphaty (Empati)
5. Tangibles (*Bukti Fisik*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
1	Erni Nawir, Monalisa Ibrahi M, Hariyati Hamid (2021)	Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang	1.Tempat Penelitian 2.Variabel XI	1.Variabel XI 2.Variabel Y	Dapat Di Simpulkan Dari Penelitian Ini Sebagai Sarana Untuk Melatih Kemampuan
2	Widya Kurniati Mohi, Irmano Vika Mahmud (2018)	Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo	1.Variabel XI 2.Populasi Dan Sampel	1.Variabel X2 2.Variabel Y	Berdasarkan Penelitian Tersebut Bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Parsial Maupun Simultan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Penulis	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
3	Abdul Wahab Podun Gge, Asna Aneta (2020)	Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasi dan Dalam Pelayanan Publik	1.Tempat Penelitian 2.Variabel X2	1.Variabel X1 2. Variabel Y	Dari Hasil Penelitian Proesionalis Me Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Berpengaru h Secara Simultan
4	Aminullah (2018)	Profesionalisme Dan Kualitas Pelayanan (Telah Implementasi Dalam Penyelenggaraan Diklat Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan Dan Keagamaan)	1.Tempat Penelitian 2.Variabel X2	1. Variabel XI 2. Variabel Y	Dari Hasil Penelitian Ini Profesionalis Me Dan Pelayanan Berpengaru h Secara Simultan
5	Zulkarn Aini (2016)	Profesiona Lisme Pelayanan Publik Kecamatan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat	1.Tempat Penelitian 2.Variabel X2	1.Variabel X1	Dari Hasil Penelitian Ini Profesion alis Me Dan Pelayanan Publik Berpengar uh Secara Parsial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Penulis	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
6	Nursaidah Harahap, Lukman Nasution (2021)	Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bps Kota Medan	1.Tempat Penelitian 2.Populasi Dan Sampel	1.Variabel X1 2.Variabel X2 3.Variabel Y	Dari Hasil Penelitian Ini Profesionalisme Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Secara Simultan
7	Joko Susanto, Zepa Anggraeni (2019)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin	1.Tempat Penelitian 2.Variabel X1	1.Variabel X2 2.Variabel X3	Dari Hasil Penelitian Ini Yang Telah Dilakukan Terbukti Bahwa Kualitas Pelayanan Publik Memiliki Pengaruh Secara Signifik Baik Secara Parsial Dan Simultan
8	Poima N Salfin Halawa (2019)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya	1.Tempat Penelitian 2.Variabel X1	1.Variabel X2 2.Variabel X3	Dari Hasil Penelitian Ini Dapat Disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Secara Parsial



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

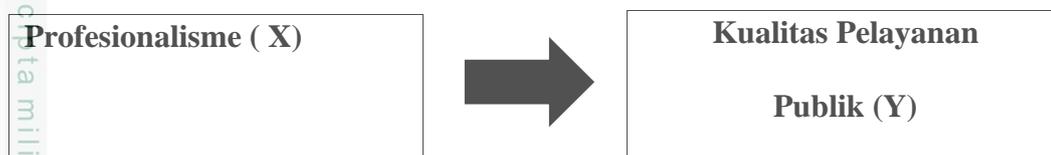
No	Penulis	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
9	Musdali Pa, Anw Ar Parawa Ngi, Ihya Ni Malik (2017)	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimon Cong Kabupaten Gowa	1. Tempat Penelitian 2. Variabel	1. Variabel X2 2. Variabel	Dari Hasil Penelitian Ini Yang Telah Di Lakukan Terbukti Bahwa Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Secara Simulta
10	Gali Artha Cendana (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah H Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang	1. Tempat Penelitian 2. Variabel X1	1. Variabel X2 2. Variabel X3	Dari Hasil Penelitian Ini Terbukti Bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Secara Signifikan Baik Secara Parsial Maupun Simultan

**2.5 Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan variabel sebagai berikut :

1. Variabel Bebas ( Independen) Profesionalisme (X)
2. Variabel Terikat (Dependen) Kualitas Pelayanan Publik (Y)

**Profesionalisme (X) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)**



**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.6 Konsep Operasional Variabel

Adapun kosep operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Definisi Konsep Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Profesionalisme (X)	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. Siagian (2009:163)	1.Kemampuan 2.Kualitas 3.Sarana dan prasarana 4.Jumlah sumber daya manusia 5.Teknologi informasi Siagian (2009:163)	Likert
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan Tjiptono (2014:268)	1.Keandalan 2.Daya tanggap 3.Jaminan 4.Empati 5.Bukti fisik Tjiptono (2014:282)	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.7 Hipotesis

Menurut Sugiono (2005:70) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian oleh sebab itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Maka penulis menurunkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Diduga Profesionalisme mempengaruhi kualitas kerja pegawai di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu

H2 : Diduga Kualitas Pelayanan Publik mempengaruhi kerja pegawai di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu

H3 : Diduga Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Publik mempengaruhi kualitas kerja

Pegawai Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Dan yang menjadi objek penelitian yaitu pegawai Kantor Camat dan Masyarakat Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Waktu penelitian yang penulis lakukan yaitu bulan Januari 2024 sampai selesai.

### 3.2 Jenis Dan Sumber Data

#### 3.2.1 Data Kuantitatif

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Silaen (2018:140) mengatakan data kuantitatif merupakan data yang dinyatakan berbentuk angka dan dapat dianalisis secara statistik maupun hitungan secara matematik. Adapun data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu data yang berupa angka angka yang diperoleh dari Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.

#### 3.2.2 Data Primer

Menurut Silean ( 2018 : 143) Data primer merupakan data yang di dapatkan dan di kumpulkan oleh peneliti dari sumber data secsrns langsung. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner pada pegawai Kantor Camat Tandun sebanyak 27 orang dan masyarakat 8 orang di Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.2.3 Data Sekunder

Menurut Sugiyono ( 2013:137) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data . Biasanya data ini di peroleh seacara langsung dari sumber lain yang masih ada hubungannya dengan masalah yang akan di bahas. Data ini di peroleh melalui pegawai Kantor Camat dan masyarakat Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.

## 3.3 Sampel dan Populasi

### 3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2013: 122) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Camat berjumlah 27 orang dan Masyarakat 8 orang di Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 35 orang pada tahun 2024.

### 3.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability yaitu sampel jenuh atau disebut juga dengan total sampling. Menurut (Sugiyono 2013:122) sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Kantor Camat dan Masyarakat Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 35 orang.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:372) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses interaksi antara pewawancara (interviewee) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (interviewer) melalui komunikasi langsung untuk mendapatkan informasi. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada Perangkat Kantor Camat dan Masyarakat Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.

#### 3.4.2 Kuisisioner

Kuisisioner Menurut Syahrudin dan Salim (2014:135) Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi atau data dari sumber data atau responden. Dalam kuisisioner ini digunakan skala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skala likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkat pada setiap objek yang akan diukur.

#### 3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi Menurut Sugiyono (2013:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**Tabel 3.1 Key Instrumen**

No	Narasumber	Jabatan
1.	Feriadi , S.IP, M.Si	Sekretaris Camat
2.	Joni Irfan , S. Sos, M.IP	Seksi Pemberdayaan Masyarakat
3.	Ermita A.Ks	Seksi Pelayanan Umum
4.	Rini Evina,S.Pd	Tenaga Administrasi
5.	Safri, SE	Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
6.	Emi	Masyarakat

Sumber : Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Tandun (2024)

### 3.5 Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2013:93) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau fenomena sosial. Maka dalam penelitian ini hanya digunakan lima kategori diantaranya :

- 1. Sangat Setuju (SS) = 5
- 2. Setuju (S) = 4
- 3. Netral (N) = 3
- 4. Kurang Setuju (TS) = 2
- 5. Sangat Tidak Setuju ( STS ) = 1

### 3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dipahami dan di interpretasikan. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil pendekatan survei penelitian dari penelitian lapangan dan kepustakaan. Adapun masing-masing metode untuk menganalisis variabel yang penulis gunakan dalam penelitian ini antara lain:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.6.1 Metode Analisis Deskriptif

Metode Analisis Deskriptif Menurut Sugiyono (2013:147) berpendapat bahwa metode analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi.

**Tabel 3.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Klarifikasi	Kategori	Interval
STS	Sangat Tidak Setuju	0% - 20%
TS	Tidak Setuju	21% - 40%
N	Netral	41% - 60%
S	Setuju	61% - 80%
SS	Sangat Setuju	81% - 100%

Sumber : Sugiyono (2016:149)

### 3.6.2 Metode Analisis Kuantitatif

Metode Analisis Kuantitatif Menurut Sugiyono (2013:8) Metode analisis kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini model dan teknik analisa data menggunakan pendekatan analisis regresi linear sederhana. Sebelum dilakukan analisis regresi sederhana terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen penelitian dan uji asumsi klasik yang diolah menggunakan program SPSS versi 25 for windows.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.7 Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai didalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang berkualitas. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang di susun dapat di gunakan untuk mengukur apa yang akan di ukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang akan di gunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran.

Dengan demikian permasalahan validitas instrumen (kuesioner) akan menunjukkan pada mampu tidaknya instrumen tersebut untuk mengukur apa yang diukur. Apabila instrumen tersebut mampu untuk mengukur apa yang di ukur maka di sebut valid dan sebaliknya apabila tidak mampu untuk mengukur apa yang di ukur maka di nyatakan tidak valid.

Validitas instrumen (kuesioner) dapat di kelompokkan menjadi beberapa tipe pokok, antara lain validitas isi, validitas yang berhubungan dengan kriteria, dan validitas konstrak (susunan), yang di tetapkan menurut analisis rasional terhadap isi tes atau angket yang penilaiannya di dasarkan pada pertimbangan subjektif individual dengan mempertimbangkan baik teori maupun instrumen pengukur itu sendiri.

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Sugiyono, 2013 : 61). Bila  $r$  hitung  $r$  tabel, maka instrumen dinyatakan valid dan juga sebaliknya, bila  $r$  hitung  $r$  tabel maka di nyatakan tidak valid dengan taraf nyata 5% (= 0.05).

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Syahrudin dan Salim (2014:134) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari reliabel atau konstruk. Pengukuran reliabilitas dilakukan one shoot atau pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka sudah mencerminkan *reliable*.

### 3.8. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Jika tidak mengikuti pola sebaran distribusi normal maka akan diperoleh taksiran yang bias. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila signifikansinya lebih besar dari 0.05. dan jika lebih kecil dari 0,05 maka data residual terdistribusi tidak normal.

Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov – Smirnov. Uji Kolmogorov – Smirnov berdasar pada kriteria adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas > 0,05 maka dinyatakan data berdistribusi normal.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal.

### 3.9 Analisis Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2013:53 Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen (Y) apabila nilai variabel independen (X) mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah positif atau negatif.

Bentuk persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta x$$

Keterangan :

X = Profesionalisme

Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Variabel

### 3.10 Uji Hipotesis

#### 3.10.1 Uji Parsial ( Uji T)

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis linier berganda berdasarkan uji secara parsial ( Uji T) dan berdasarkan Uji secara Simultan (Uji F) dan Uji Koefisien Determinasi  $R^2$ . Dalam penelitian ini digunakan analisis linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS 25.

Uji parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 5% ( $\alpha=0,05$ ).

Dimana :  $t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$  ditolak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$t_{hitung} < t_{tabel} = H_o \text{ diterima}$$

Uji simultan (Uji F)

Uji F, dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

Kriteria pengujian yaitu :

$$\text{Dimana : } f_{hitung} > f_{tabel} = H_o \text{ ditolak}$$

$$f_{hitung} < f_{tabel} = H_o \text{ diterima}$$

### 3.10.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji determinasi  $R^2$  Bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai R square berkisar antara 0 sampai 1.

Pada output SPSS koefisien determinasi terletak pada tabel model summary dan tertulis R *square*.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Desa Tandun

Menurut sejarah jauh sebelum terbentuknya Kabupaten Rokan Hulu, Desa Tandun, Desa Aliantan, Desa Kabun sudah berada dalam Kecamatan Tandun dalam wilayah pembentukan Pasir Pengaraian wilayah kerja pembantu Bupati Kabupaten Kampar wilayah satu yang menjadi dasar wilayah pembentukan kabupaten Rokan Hulu.

Kecamatan Tandun merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu yang resmi terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 16 Tahun 2003 tentang Pembagian Kecamatan Tandun Lama menjadi Kecamatan Tandun, Kecamatan Ujung Batu dan Kecamatan Kabun. Kecamatan Tandun merupakan salah satu Kecamatan dari 16 Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu yang terletak di wilayah timur Kabupaten Rokan Hulu.

#### 4.2 Kondisi Geografis

Luas wilayah Kecamatan Tandun adalah + 289,97 km<sup>2</sup> /28,994 H.

Berdasarkan pembentukannya Kecamatan Tandun memiliki 9 Desa yaitu :

1. Desa Tapung Jaya
2. Desa Bono Tapung
3. Desa Dayo
4. Desa Kumain
5. Desa Tandun



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Desa Tandun Barat
7. Desa Koto Tandun
8. Desa Puo Raya
9. Desa Sei Kuning

Berdasarkan pembentukannya batas kecamatan Tandun adalah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Tapung/ kabupaten Kampar
2. Sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Pendalian IV Koto
3. Sebelah barat berbatasan Kecamatan Ujung Batu
4. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Kabun
5. Jarak antara ibu kota kecamatan dengan ibu kota kabupaten : 56 KM
6. Jarak antara ibu kota kecamatan dengan ibu kota provinsi : 153 KM

Luas wilayah kecamatan Tandun akan di jelaskan secara rinci pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Tandun**

No	Desa/Kelurahan	Luas (km2)	Persentase
1	Kumain	16,28	5,61
2	Bono Tapung	15,45	5,33
3	Dayo	15,75	5,43
4	Tapung Jaya	15,04	5,19
5	Tandun	32,00	11,04
6	Puo Raya	50,75	17,50
7	Sungai Kuning	100,00	34,49
8	Koto Tandun	20,25	6,98
9	Tandun Barat	24,45	8,43
Jumlah		289,97	100,00

Sumber : Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Tandun (2024)

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dari  $t$  hitung  $2,797 > t$  tabel  $2,034$  atau signifikansi  $0,009 < 0,05$ . Dengan demikian maka hipotesis pertama diterima, bahwa profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang ditunjukkan dengan Adjusted R Square yaitu sebesar  $0,562$  artinya adalah sebesar  $56,2\%$  variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel Profesionalisme (X). Sedangkan sisanya yaitu sebesar  $43,8\%$  dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti motivasi, kompensasi, gaya kepemimpinan dan lain-lain

#### 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Profesionalisme karyawan lebih ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat dapat meningkat

2. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya. Dan peneliti selanjutnya diharapkan mengembangkan variabel lainnya selain variabel yang diteliti saat ini agar memperoleh penjelannya yang lebih baik lagi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik Purwandari, A. (2008). Konsep kebidanan sejarah dan profesionalisme. EGC.
- Djaali, H. (2023). *Psikologi pendidikan*. Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19. (Edisi 5). Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamalik, O. (2008). Model-model pembelajaran: Mengembangkan Profesionalisme Guru. *Jakarta: Rajawali Pers*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan. *Yogyakarta: Citra Media*.
- Pertiwi, R. D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Deepublish.
- Rangkuti, Freddy. (2006). Analisis SWOT Teknik membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sedarmayanti, G. (2004). Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang baik). *Penerbit Mandar Maju, Bandung*, 2(3), 4.
- Siagian, S. P. (2008). *Administrasi Pembangunan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Silaen, Sofar. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: IN MEDIA.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Syahrum, S., & Salim, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tangdiasik, Y. (2019). Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pengawasan Keuangan Daerah Kantor Inspektorat Provinsi Papua. *Dinamis*, 16(1), 34-41.

Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Andi Offset. Yogyakarta

Wardan, K. (2019). *Guru sebagai profesi*. Deepublish.

Yamit, Z. (2005). *Manajemen kualitas produk dan jasa*.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### 1. Angket

#### Angket Penelitian

#### PENGARUH PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS

#### PELAYANAN

#### PUBLIK DI KANTOR CAMAT TANDUN KECAMATAN TANDUN

#### KABUPATEN ROKAN HULU

Bapak/Ibu

Tujuan angket ini adalah untuk meneliti Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Semua informasi yang diperoleh dari angket ini adalah penting dan rahasia. Oleh karena itu, kerjasama Bapak/Ibu sangat diharapkan untuk menjawab dengan jujur pernyataan yang terdapat dalam angket ini, informasi yang Bapak/Ibu berikan hanya digunakan untuk penelitian ini saja. Angket ini akan mengambil waktu Bapak/Ibu. Oleh karena itu, atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini, saya ucapkan terimakasih.

Wassalam

Lisa

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Petunjuk :**

1. Silahkan isi dengan informasi yang tepat
2. Silahkan tanda  ditempat yang sesuai

**BAGIAN A : Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia

- a. Dibawah 30 tahun
- b. 30-40 tahun
- c. 41-50 tahun
- d. 50 tahun keatas

3. Pendidikan Akhir :

- a. SMP (Sederajat)
- b. SMA (Sederajat)
- c. DIPLOMA
- d. S1
- e. S2

4. Lama bekerja ..... Tahun



**Bagian B : Profesionalisme (X1)**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Petugas sangat memperhatikan kualitas dari pekerjaan yang petugas lakukan	1	2	3	4	5
2.	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik dengan bidang pekerjaan yang dijalankan					
3.	Semua pekerjaan yang menjadi tanggungjawab petugas dapat berjalan dengan baik dengan hasil yang memuaskan	1	2	3	4	5
4.	Kemampuan untuk melaksanakan dan menganalisa tugas dengan baik dan ketrampilan menggunakan peralatan kantor					
5.	Fasilitas komputer yang disediakan kantor dapat dimanfaatkan dengan baik	1	2	3	4	5
6.	Sarana dan prasarana di kantor menunjang pekerjaan petugas dengan baik					
7.	Jumlah karyawan di Kantor Camat telah mencukupi sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik	1	2	3	4	5
8.	Pegawai memiliki pengalaman kerja yang cukup baik					
9.	Semua fasilitas kantor telah terhubungan dengan teknologi informasi yang memudahkan	1	2	3	4	5

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	dalam pekerjaan					
10	Teknologi informasi yang disediakan dapat menunjang kualitas dalam bekerja					

STS: Sangat Tidak Setuju, TS: Tidak Setuju, KS: Kurang Setuju, S: Setuju, SS:

Sangat Setuju





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Bagian C : Variabel Kualitas Pelayan Publik (Y)**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Petugas mampu melakukan tugas dan pekerjaan petugasdengan baik	1	2	3	4	5
2.	Petugas merespon dan peduli terhadap masyarakat yang memerlukan bantuan	1	2	3	4	5
3.	Petugas berusaha memberikan informasi dengan jelas dan tegas	1	2	3	4	5
4.	Petugas melakukan pelayanan informasi dengan cepat dan tepat	1	2	3	4	5
5.	Petugas mampu menjamin keamanan data dan dokumen masyarakat	1	2	3	4	5
6.	Petugas memberikan jaminan perbaikan untuk data masyarakat yang salah dan keliru	1	2	3	4	5
7.	Kecermatan dan solusi yang diberikan petugas dalam melayani petugas Kecamatan	1	2	3	4	5
8.	Petugas memberikan perhatian kepada Masyarakat yang melakukan pelayanan	1	2	3	4	5
9.	Petugas terampil dalam melayani Masyarakat yang melakukan pelayanan	1	2	3	4	5
10	Sikap petugas menghormati Masyarakat yang melakukan pelayanan					

STS: Sangat Tidak Setuju, TS: Tidak Setuju, KS: Kurang Setuju, S: Setuju, SS:  
Sangat Setuju



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

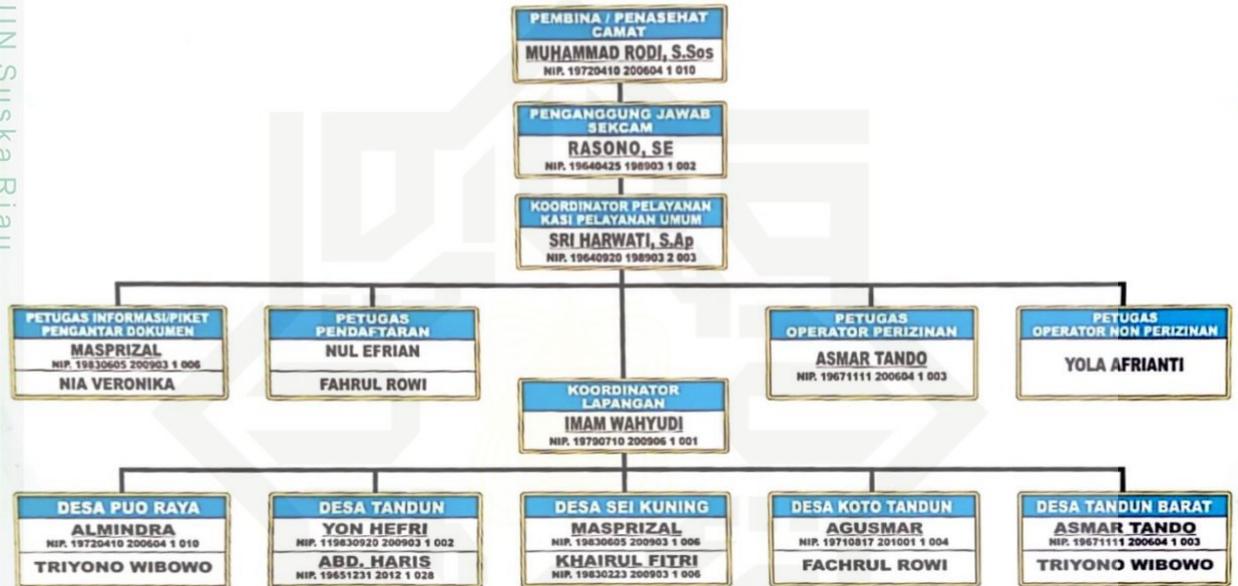
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## STRUKTUR ORGANISASI PATEN KECAMATAN TANDUN KABUPATEN ROKAN HULU

SK NOMOR : KP.1.067/2014 - PELUM/052



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

