



Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Leppangeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang

Irayanti¹⁾, Sofyan B²⁾, Muh. Rohady Ramadhan³⁾

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Koresponding author: irayanti11@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat profesionalisme kerja pegawai serta menganalisis pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Leppangeng, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Leppangeng yang berjumlah 1.772 jiwa, dengan sampel sebanyak 95 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik simple random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme kerja pegawai berada pada kategori baik, yang ditinjau dari aspek kompetensi, tanggung jawab, komitmen, serta etika dan integritas. Kualitas pelayanan publik juga berada pada kategori baik berdasarkan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan profesionalisme aparatur desa.

Kata kunci: Profesionalisme Kerja, Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintah Desa

Abstract

This study aims to determine the level of employee professionalism and to analyze the effect of employee professionalism on the quality of public services at the Leppangeng Village Office, Pitu Riase District, Sidenreng Rappang Regency. This research employs a quantitative approach with an associative research type. The population consists of all residents of Leppangeng Village totaling 1,772 people, with a sample of 95 respondents determined using the Slovin formula and simple random sampling technique. Data collection techniques include observation, questionnaires, interviews, and literature study. Data were analyzed using descriptive analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, and simple linear regression analysis. The results indicate that the level of employee professionalism is categorized as good, as reflected in the aspects of competence, responsibility, commitment, as well as ethics and integrity. The quality of public services is also categorized as good based on indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Regression analysis shows that employee professionalism has a positive and significant effect on the quality of public services. This means that the higher the level of employee professionalism, the better the quality of services provided to the community. This study is expected to serve as an evaluation reference for village governments in improving public service quality through enhancing employee professionalism.

Keywords: Employee Professionalism, Public Service Quality, Village Government



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berperan langsung dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan umum. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, efektif, dan akuntabel tanpa adanya praktik diskriminatif. Hal ini ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan atas barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya aktivitas birokratis semata, melainkan wujud tanggung jawab negara dalam menjamin terlindunginya hak-hak dasar warga.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah tertentu serta diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Kewenangan tersebut dijalankan atas dasar inisiatif masyarakat, hak asal-usul, serta hak-hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam kerangka sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bora, 2024).

Dalam konteks perubahan sosial yang semakin cepat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik juga semakin meningkat. Masyarakat kini mengharapkan pelayanan yang responsif, cepat, terjangkau, dan berkualitas. Kualitas pelayanan publik dinilai dari kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang sesuai standar, memastikan keterbukaan informasi, serta menjaga konsistensi prosedur pelayanan. (Tommy J. Pissa, S.Sos, 2018) mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan dipengaruhi oleh tiga unsur utama, yaitu biaya pelayanan yang wajar, waktu pelayanan yang efisien, serta mutu layanan yang dapat diandalkan. Ketiga unsur tersebut menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja pegawai pemerintah dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik sendiri merupakan kondisi dinamis yang mencakup interaksi antara produk layanan, kompetensi sumber daya manusia, teknologi pendukung, prosedur kerja, dan lingkungan organisasi. Dalam tata kelola pemerintahan modern, peningkatan kualitas layanan menuntut adanya penguatan kapasitas pegawai melalui manajemen sumber daya manusia yang profesional. Pegawai yang memiliki kompetensi, disiplin, integritas, dan etika pelayanan akan berkontribusi secara signifikan terhadap terwujudnya layanan publik yang efektif dan efisien. Sebagaimana dikemukakan (Rusmilawati et al., 2020) pembangunan daerah tidak akan berjalan optimal apabila pegawai pemerintah tidak profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, karena profesionalisme merupakan fondasi utama pelaksanaan pelayanan yang berkualitas.

Profesionalisme pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas berdasarkan kompetensi, tanggung jawab, serta etika profesi. Dalam konteks pemerintahan, pegawai profesional harus mampu menunjukkan integritas, keterampilan teknis, serta orientasi terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian oleh (Apriyanti, 2023) di IPDN menunjukkan bahwa profesionalisme memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai korelasi yang tinggi antara kompetensi pegawai dan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan.

Profesionalisme pegawai menggambarkan kesesuaian antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai dengan tuntutan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Profesionalisme juga mencerminkan potensi diri pegawai yang tampak melalui perilaku produktif, loyalitas, kemampuan berinovasi, serta kreativitas dalam menyelesaikan tugas. Masyarakat mengharapkan agar pegawai pemerintah bekerja secara profesional dalam memberikan layanan, sehingga kualitas pelayanan yang diterima dapat memenuhi harapan mereka. Dalam pandangan (Rusmilawati et al., 2020) profesionalisme pegawai berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, karena pegawai yang kompeten akan mampu



menjalankan fungsi pelayanan secara sistematis dan sesuai prosedur yang berlaku.

Pada tataran praktis, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanah institusi negara, badan usaha milik negara atau daerah, serta lembaga independen yang diberikan mandat melalui peraturan perundangan untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan tidak dijalankan secara profesional, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat menurun, bahkan berpotensi menimbulkan krisis legitimasi terhadap penyelenggara layanan. Fenomena yang terjadi di berbagai daerah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih sering kali tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat, terutama dalam era otonomi daerah yang memberikan kewenangan luas kepada pemerintah daerah untuk mengelola pelayanan.

Sejumlah studi empiris menunjukkan hubungan kuat antara profesionalisme dan kepuasan publik. Misalnya, penelitian oleh (Rahma et al., 2024) menemukan bahwa peningkatan indeks profesionalisme pegawai berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di instansi publik. Pegawai yang memahami nilai-nilai pelayanan, bekerja sesuai prosedur, dan memiliki etika pelayanan cenderung menghasilkan output layanan yang lebih berkualitas.

Desa sebagai unit pemerintahan terdepan menjadi entitas yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Layanan administrasi kependudukan, surat keterangan, bantuan sosial, dan pengelolaan dana desa merupakan tanggung jawab langsung pemerintah desa. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di desa masih menghadapi banyak hambatan seperti minimnya fasilitas pendukung, rendahnya kapasitas pegawai, lemahnya pengawasan, serta belum adanya standar pelayanan yang memadai.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di desa bergantung pada sejauh mana pegawai mampu memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan. Masyarakat menilai kualitas pelayanan berdasarkan indikator sederhana seperti disiplin waktu, responsivitas pegawai, kejelasan informasi, serta konsistensi prosedur. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat sering kali tidak sejalan dengan harapan. Bahkan terdapat pandangan bahwa kualitas pelayanan publik menurun sejak diberlakukannya otonomi daerah, yang terlihat dari rendahnya profesionalisme pegawai dalam menjalankan fungsi pelayanan. (Nurbaiti, 2013) menegaskan bahwa pelayanan yang tidak berkualitas akan menimbulkan citra negatif terhadap birokrasi dan mengurangi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Sejumlah penelitian telah membahas hubungan antara profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan publik. Penelitian oleh (Rusmilawati et al., 2020) membahas Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai, terutama dalam aspek kompetensi dan kedisiplinan, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Selanjutnya, penelitian (Nawir et al., 2021) dengan Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik menemukan bahwa rendahnya disiplin dan responsivitas pegawai menghambat kualitas pelayanan, dan profesionalisme terbukti memberikan pengaruh kuat terhadap keandalan pelayanan publik. Penelitian lain oleh (Andriani, 2019) dalam penelitiannya yang membahas Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bontoa menemukan bahwa rendahnya profesionalisme, seperti ketidakhadiran pegawai dan kurangnya kompetensi, berdampak langsung pada lambatnya pelayanan dan ketidakkonsistenan layanan.

Sebagai tingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, pemerintah desa memegang peranan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di Desa Leppangeng, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang, sebagian besar penduduk menggantungkan mata pencaharian pada sektor pertanian, sehingga kebutuhan terhadap pelayanan administrasi dan sosial desa menjadi sangat penting. Pegawai pemerintah desa,



yang meliputi kepala desa beserta perangkat dan pelaksana teknis, memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dasar, seperti pengurusan administrasi kependudukan, penerbitan berbagai surat keterangan, serta pelaksanaan program pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Akan tetapi, kapasitas sumber daya manusia pegawaiur desa masih dihadapkan pada sejumlah permasalahan, antara lain keterbatasan kemampuan, rendahnya kedisiplinan kerja, serta belum optimalnya pemahaman terhadap standar pelayanan publik. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya efektif, akurat, dan profesional. Oleh karena itu, masyarakat menuntut pelayanan yang teratur, terbuka, mudah, bersikap santun, bertanggung jawab, serta dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Tingkat profesionalitas pegawai di Desa Leppangeng dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat masih memperlihatkan berbagai kelemahan yang cukup nyata. Pelaksanaan pelayanan kerap berlangsung tidak konsisten, baik dari segi kehadiran pegawai, ketepatan waktu pelayanan, maupun kejelasan penyampaian informasi terkait prosedur, sehingga sering menimbulkan ketidakpastian di kalangan masyarakat. Selain itu, pemahaman pegawai terhadap standar pelayanan publik dan prosedur operasional belum sepenuhnya memadai, yang tercermin dari adanya perbedaan perlakuan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Orientasi profesionalisme yang masih terbatas pada penyelesaian tugas administratif menyebabkan kualitas pelayanan belum mampu memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan transparansi informasi. Kondisi ini mengakibatkan pelayanan dipersepsikan masih bergantung pada peran individu pegawai, bukan pada sistem yang baku. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi, kedisiplinan, dan etika pegawaiur agar pelayanan desa dapat berjalan lebih konsisten, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Permasalahan ini memperlihatkan bahwa profesionalisme pegawai desa masih berada jauh dari harapan. Kurangnya disiplin kerja, rendahnya tanggung jawab, serta tidak optimalnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan berdampak langsung pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Dampak lanjutannya terlihat dari menurunnya kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah desa, yang pada akhirnya dapat menghambat pencapaian tujuan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di tingkat desa. Temuan-temuan tersebut menegaskan perlunya upaya serius dalam memperbaiki kinerja pegawai melalui peningkatan kompetensi, penguatan pengawasan internal, serta penerapan standar operasional prosedur pelayanan yang jelas dan terukur. Kondisi tersebut memperlihatkan pentingnya penelitian mengenai pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya di Desa Leppangeng. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana profesionalisme pegawai memengaruhi kualitas layanan, serta menjadi dasar perbaikan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan tata kelola pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan tipe asosiatif (hubungan atau pengaruh). Penelitian kuantitatif digunakan karena data yang dikumpulkan berupa angka-angka yang diperoleh dari penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert, kemudian dianalisis secara statistik untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antara variabel yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh bukti empiris yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai keterkaitan antarvariabel yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Leppangeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang, yang pernah menerima pelayanan publik dari pegawai Kantor Desa Leppangeng. Berdasarkan data dari Kantor Desa Leppangeng tahun 2025, jumlah penduduk Desa Leppangeng sebanyak 1.772 jiwa. Jumlah ini menjadi dasar penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Desa Leppangeng. Pemilihan sampel dilakukan dengan pendekatan simple random sampling, yaitu setiap anggota populasi memiliki peluang



yang sama untuk dipilih sebagai responden

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode untuk memperoleh data yang akurat dan relevan, yaitu observasi, Kuesioner (Angket) dan Study Pustaka. Sedangkan Analisis data dalam penelitian ini dilakukan untuk mengolah dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga analisis data disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian diinterpretasikan sesuai tujuan penelitian adalah dengan : analysis deskriptif, Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Tingkat profesionalisme kerja pegawai yang diukur melalui empat indikator utama, yaitu kompetensi, tanggung jawab, komitmen, serta etika dan integritas. Dari data tersebut, indikator kompetensi memperoleh persentase tertinggi sebesar 80,3%, yang menunjukkan bahwa secara umum pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya, indikator etika dan integritas berada pada angka 79,4%, yang mencerminkan bahwa pegawai telah menunjukkan sikap kerja yang cukup baik, khususnya dalam hal kejujuran, kedisiplinan, serta kepatuhan terhadap peraturan. Indikator komitmen memperoleh nilai sebesar 78,7%, yang menggambarkan adanya keseriusan pegawai dalam melaksanakan tugas serta loyalitas terhadap organisasi, meskipun masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, indikator tanggung jawab mencatat persentase sebesar 78,2%, yang merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya, namun tetap termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah cukup bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan, walaupun belum sepenuhnya maksimal.

Secara keseluruhan, total persentase dari keempat indikator mencapai 316,6% dengan nilai rata-rata sebesar 79,15%. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme kerja pegawai berada dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja pegawai telah berjalan cukup efektif, meskipun masih diperlukan peningkatan, terutama pada aspek tanggung jawab dan komitmen, agar dapat mencapai hasil yang lebih optimal.

Sedangkan kualitas pelayanan publik yang diukur melalui lima indikator utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari data tersebut, indikator jaminan memperoleh persentase tertinggi sebesar 80,5%, yang menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kepastian pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Indikator empati berada pada angka 79,3%, yang mencerminkan bahwa pegawai telah menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat secara cukup optimal. Selanjutnya, indikator keandalan memperoleh nilai sebesar 78,6%, yang menggambarkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Indikator daya tanggap juga memiliki nilai yang hampir serupa, yaitu 78,5%, yang menunjukkan bahwa pegawai cukup cepat dan tanggap dalam merespon kebutuhan serta keluhan masyarakat. Sementara itu, indikator bukti fisik mencatat persentase terendah sebesar 71,3%, yang menandakan bahwa aspek sarana dan prasarana pelayanan masih perlu ditingkatkan agar dapat mendukung kualitas pelayanan secara lebih maksimal.

Secara keseluruhan, total persentase dari kelima indikator mencapai 388,2% dengan nilai rata-rata sebesar 77,64%. Angka ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup memadai, namun masih diperlukan perbaikan, terutama pada aspek bukti fisik, agar kualitas pelayanan dapat semakin meningkat dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui analisis data kuesioner, uji statistik, serta pengujian hipotesis, diperoleh gambaran bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Leppangeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Profesionalisme dalam penelitian ini diukur melalui empat indikator utama yaitu kompetensi, tanggung jawab, komitmen, serta etika dan integritas. Keempat indikator tersebut secara umum berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Dari sisi kompetensi, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai dinilai telah memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam melaksanakan tugas pelayanan. Hal ini terlihat dari tingginya persentase responden yang menyatakan setuju terhadap kemampuan pegawai dalam memahami prosedur pelayanan. Kompetensi yang baik ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena pegawai yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, pada indikator tanggung jawab, sebagian besar responden juga memberikan penilaian positif, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang merasa bahwa pelayanan belum sepenuhnya dilakukan secara tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan terutama dalam hal konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan.

Pada indikator komitmen, pegawai dinilai memiliki kesungguhan dalam bekerja dan melayani masyarakat. Tingginya tingkat komitmen ini menunjukkan adanya dedikasi pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik. Namun demikian, masih terdapat beberapa responden yang memberikan penilaian kurang setuju, yang mengindikasikan bahwa komitmen pegawai belum merata dan perlu diperkuat melalui pembinaan dan pengawasan.

Sementara itu, pada indikator etika dan integritas, pegawai dinilai telah menunjukkan sikap yang cukup baik dalam memberikan pelayanan, seperti bersikap sopan, adil, dan tidak diskriminatif. Etika kerja yang baik menjadi dasar penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa.

Di sisi lain, kualitas pelayanan publik yang diukur melalui lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, menunjukkan hasil yang bervariasi. Dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi adalah transparansi dan kejelasan pelayanan, yang menunjukkan bahwa pegawai sudah cukup terbuka dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal ini berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat beberapa dimensi yang memperoleh nilai lebih rendah, seperti daya tanggap dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai belum sepenuhnya mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan memahami kondisi masyarakat secara mendalam. Kondisi ini sejalan dengan hasil observasi awal yang menunjukkan adanya keterlambatan pelayanan dan kurangnya responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Gibson yang menyatakan bahwa profesionalisme kerja pegawai mencerminkan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas secara efektif, bertanggung jawab, dan beretika. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan



bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di tingkat pemerintahan desa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Leppangeng sangat bergantung pada peningkatan profesionalisme kerja pegawai. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui peningkatan kompetensi melalui pelatihan, penguatan kedisiplinan, peningkatan tanggung jawab, serta penanaman nilai-nilai etika dan integritas dalam bekerja. Selain itu, perlu adanya pengawasan dan evaluasi secara berkala agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Leppangeng Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat profesionalisme kerja pegawai di Kantor Desa Leppangeng secara umum berada dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari hasil analisis pada setiap indikator, yaitu kompetensi, tanggung jawab, komitmen, serta etika dan integritas, yang menunjukkan nilai rata-rata berada pada kategori tinggi. Pegawai dinilai telah memiliki kemampuan, pengetahuan, serta sikap kerja yang cukup memadai dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam kedisiplinan dan konsistensi kerja.
2. Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Leppangeng juga berada pada kategori baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan masyarakat terkait keterlambatan pelayanan, kurangnya responsivitas, serta ketidakkonsistenan dalam pemberian layanan. Beberapa dimensi pelayanan seperti daya tanggap dan keandalan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih cepat, tepat, dan sesuai harapan masyarakat.
3. Profesionalisme kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya, semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Profesionalisme yang mencakup kompetensi, tanggung jawab, komitmen, serta etika kerja terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di tingkat desa.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa profesionalisme kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dapat diterima.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa profesionalisme kerja pegawai berada pada kategori baik namun masih perlu ditingkatkan, disarankan agar pemerintah desa lebih memperhatikan aspek kedisiplinan dan konsistensi kerja pegawai melalui pembinaan dan pengawasan yang berkelanjutan.
2. Berdasarkan temuan bahwa kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya optimal, disarankan agar pegawai meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan responsivitas dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat secara lebih maksimal.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, disarankan agar pemerintah desa terus meningkatkan profesionalisme pegawai melalui pelatihan, pengembangan kompetensi, serta penerapan standar pelayanan yang jelas dan konsisten.



DAFTAR PUSTAKA

- Aminullah, A. (2018). Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan Dan Keagamaan*, 6(1), 87–103. <https://doi.org/10.36052/andragogi.v6i1.49>
- Andriani. (2019). *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bontoa*.
- Apriyanti, R. (2023). the Influence of Employee Professionalism and Competence in Improving the Quality of Employee Service One Stop Integrated Services, Kembangan District, West Jakarta Administrative City. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 49(1), 1–11. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.3246>
- Asgaruddin, A. (2023). Work Professionalism Through Work Discipline on Employee Performance (a Literature Study Human Resource Management). *Dinasti International Journal of Management Science*, 4(6), 1104–1114. <https://doi.org/10.31933/dijms.v4i6.1943>
- Bora. (2024). *Implementasi Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 dalam Pemerintahan Desa*.
- Denhardt, R. B., & Janet Vinzant Denhardt. (2000). *The New Public Service : Serving Rather than Steering*. 60(6), 549–559.
- Dr. Sugiono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Gibson, J. L., Payne, S. C., Morgan, W. B., Allen, J. A., Gibson, J. L., Group, F. M., & Morgan, W. B. (2018). *The Society for Industrial and Organizational Psychology's Guidelines for Education and Training: An Executive Summary of the 2016/2017 Revision*. 24(5), 1–18.
- Kabhe, B. A. H. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(03), 39–53.
- Kariono. (2011). *Etika dan Profesionalisme Pegawaiur Pemerintah*. Pustaka Bangsa Press.
- Nawir, E., Ibrahim, M., & Hamid, H. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualias Pelayanan Publik Di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(1), 47–54. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i1.347>
- Nuraini, & Hartini. (2022). *Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone*.
- Nurbaiti. (2013). *Pengaruh Profesionalisme Pegawaiur terhadap Kualitas Pelayanan Publik*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Serverqual : A Multiple-Item Scale for Mearsuring Consumer Perceptions of Service Quality* (p. 1).
- Pillah. (2023). *Profesionalisme Pegawaiur dan Etika Pelayanan Publik*.
- Pratiwi, R. N., Purboyo, & Wicaksono, T. (2024). *Pengaruh Kinerja dan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota*



Banjarmasin. 2(3), 445–456.

- Rahma, F. A., Permatasari, B., & Candra, A. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Walikota Bandar Lampung (Studi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan). *Journal Of Management*, 17(3), 1187–1199.
- Rangguni Cemerlaning Tias, Meitiana, & Kristiani, T. (2021). Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah. *Journal of Environment and Management*, 2(3), 273–281. <https://doi.org/10.37304/jem.v2i3.4388>
- Ridha Khusnul Khatimah, Hakim, L., & Ma'ruf, A. (2024). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kolaka Utara. *Journal Unismuh*, 5(2), 312–328.
- Rusdiansyah. (2023). *Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong*.
- Rusmilawati, Arifin, J., & Suparti, H. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 3(2), 570–584.
- Tommy J. Pissa, S.Sos, M. (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik. *Publik Reform*, 3(1), 263–297.
- Yunia Rahmawati, A. (2020). *Profesionalisme Kerja Kepala Sekolah terhadap Tantangan Kepemimpinan*. July, 10–53.
- Yusuf, M., Tambunan, V. J., & Zulkan, I. (2022). Pengelolaan Pelayanan Publik dengan Mendukung Sistem Teknologi Industri (4.0) Dinas Perumahan Rakyat Permukiman dan Pertamanan (Perkim) di Kota Tanjungpinang. *Journal of Public Administration Studies*, 1(4), 242–247.