## 

**PENGARUH KOMPENSASI, PROMOSI PEKERJAAN, PENGAWASAN DAN REKAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DI DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN KABUPATEN RAJA AMPAT**

****

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

*Universitas Muhammadiyah Sorong untuk Memenuhi*

*Sebagai Syarat Guna Memperoleh*

*Gelar Sarjana St*

*rata Satu (S1)*

**Disusun oleh:**

**SRI WAHYUNI SUKARDI**

**20163622214**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

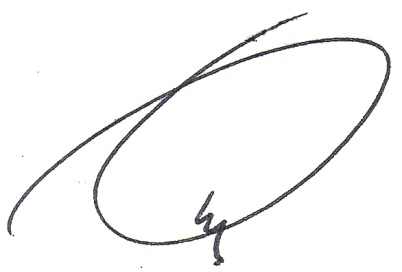
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SORONG**

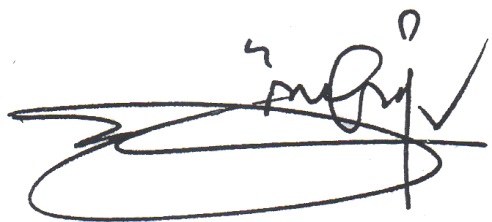
**SORONG**

**2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diperiksa dan di setujui oleh para Pembimbing dan di terima untuk di ajukan kepada Panitia Ujian Skripsi yang di bentuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sorong untuk memenuhi syarat guna ujian seminar skripsi pada program studi Ilmu Administrasi Negara



 PEMBIMBING I PEMBIMBING II

**H. KAMALUDDIN, S.S,MM Drs .SAIFUL ICHWAN.MM**

NIDN. 984894 NIDN : 1224076701



ii

**HALAMAN PENGESAHAN**

Di Terima Dan Di Sahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi Universitas Muhammadiyah Sorong Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sorong Nomor : 537/KEP/II.3.AU/III.I/A/2023 tanggal 23 Agustus 2023 untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu ( SI ) Pada Program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sorong Dalam Lingkup Kordinasi LLDIKTI Wilayah XIV Papua Dan Papua Barat

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**



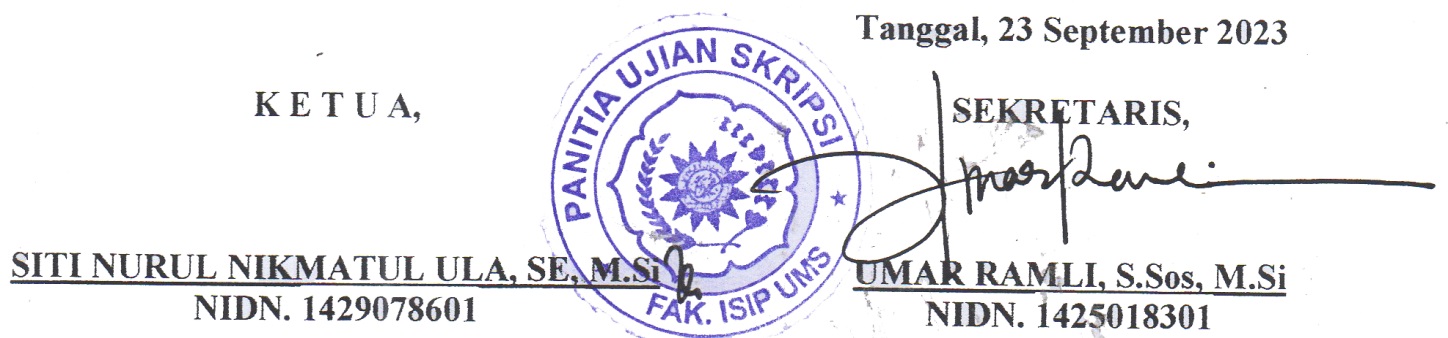
**DEWAN PENGUJI**

1. NUR HIDAYAH,S,SOS,M.Si (.....................................)

2. DRS.SAIFUL ICHWAN,MM (.....................................)

3. ARIE PURNOMO,S.IP,M.Si (.....................................)

4. ANA LESTARI,S.AN.M.Si (.....................................)



**PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Sri Wahyuni Sukardi

Nim : 20163622214

Prod : Fisip

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila Skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka saya **Sri Wahyuni Sukardi** bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi hukum yang berlaku.

**** **Penulis**

**Sri wahyuni sukardi**

***motto***

1. Pendidikan Memiliki Akar yang Pahit, tapi Buahnya Manis.
2. Musuh yang Paling Berbahaya di atas Dunia Ini Adalah Penakut dan Bimbang. Teman yang Paling Setia, Hanyalah Keberanian dan Keyakinan yang Teguh**.**
3. **Selama Ada Niat dan Keyakinan Semua Akan Jadi Mungkin.**
4. **Orang yang Mampu Belajar dari Kesalahan adalah Orang yang Berani Untuk Sukses**
5. Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu.
6. Jadilah kuat tapi tidak menyakiti.  
   Jadilah baik, tapi tidak lemah.  
   Jadilah berani, tapi tidak menakuti.  
   Jadilah rendah hati, tapi tidak rendahan.  
   Tetap bangga, tapi tidak sombong.

**ABSTRAK**

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompensasi, Promosi Pekerjaan, Pengawasan dan Rekan Kerja Terhadap kepuasan kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat”, ini ditulis oleh Sri Wahyuni Sukardi.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh penurunan kepuasan kerja dapat dilihat dari peningkatan jumlah karyawan yang berhenti sehingga penurunan kepuasan kerja tersebut menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut dipengaruhi oleh kompensasi, promosi pekerjaan, pengawasan dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan outcomes seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja.

Pendekatan penelitiannya adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosatif. Populasi penelitian adalah keseluruhan objek yang sedang diteliti oleh peneliti yaitu 49 karyawan. karena populasinya kurang dari 100 maka populasi diambil semua, sehingga sampel dari penelitian ini adalah 49 karyawan di Dinas kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi, angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier ganda.

Hasil penelitiannya adalah 1) Ada pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat. 2) Ada pengaruh promosi pekerjaan terhadap kepuasan kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat 3) Ada pengaruh pengawasan terhadap kepuasan kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat. 4) Ada pengaruh rekan kerja terhadap kepuasan kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat. 5) Ada pengaruh kompensasi, promosi pekerjaan, pengawasan dan rekan kerja Terhadap kepuasan kerja di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat.

Kata Kunci: kompensasi, promosi pekerjaan, pengawasan, rekan kerja, kepuasan kerja

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Atas Rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kompensasi Promosi Pekerjaan Pengawasan Dan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Bekerja Di Dinas Kebersihan Dan Pertanaman Kabupaten Raja Ampat ”**

Skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik yang harus di penuhi untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Sorong (UMS). Penilis menyadari penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan tepat pada waktunya, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhamad Ali, MM. MH, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sorong (UMS), yang telah memberikan kebijakan dan dukungan dalam penyusunan Skripsi ini.
2. Bapak Arie Purnomo, S.IP, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Sorong (UMS) yang telah memberikan kesempatan dan Ilmu serta Motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
3. Bapak H. Kamaluddin, SS, MM, selaku pembimbing I yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Dr.H. Saiful Ichwan, MM, selaku pembimbing II yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ana Lestari, S.Sos, M,Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintah yang telah memberikan Ilmu dalam penyusunan Skripsip ini.
6. Bapak Bupati PEMDA Kabupaten Raja Ampat yang telah memberikan kemudahan data untuk penyusunan Skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu tercinta serta Keluarga Besar penulis, yang penuh kesabaran, cinta kasih dan ketulusan tanpa pamrih membesarkan, mendidik dan menanamkan nilai-nilai moral dan etika pada penulis, sehingga dengan penuh rasa semangat dan pantang menyerah menjadi slogan penulis dalam berusaha dan berkarya.

8. Rekan-rekan seangkatan yang memberikan motivasi buat penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa pembuatan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun pembaca.

Sorong 15 September 2023

** Penulis**

SRI WAHYUNI SUKARDI

iv

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN**

HALAMAN JUDUL……………………………………………… i

HALAMAN PERSETUJUAN……………………………………… ii

KATA PENGANTAR……………………………………………… iii

DAFTAR ISI...................................................................................... v

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang......................................................................... 1
2. Rumusan Masalah................................................................... 4
3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian………………………… 4
4. Sismatika Penulisan............................................................... 5

BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAN

1. Kualitas Pelayanan………………………………………… 7
2. Profesionelisme Kerja.......................................................... 17
3. Reviuw Penelitian Terdahulu............................................. 22
4. Kerangka Pemikiran……………………………………… 22
5. Hipotesis Penelitian………………………………………. 23

BAB III METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian……………………………………………. 24
2. Tempat Dan Waktu Penelitian………………………….. 24
3. Populasi Dan Sampel Penelitian………………………... 25
4. Tehnik Pengumpulan Data………………………………. 26
5. Tehnik Analisis Data……………………………………... 27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi karakteristik responden…………………….. 33
2. Data responden berdasarkan usia………………... 33
3. Data responden berdasarkan jenis kelain………. 34
4. Data responden berdasarkan pendidikan terakhir…... 35
5. Deskripsi Variable…………………………………………… 36
6. Uji Validitas Dan Realibitas……………………………….. 39
7. Uji Asusi Klasik…………………………………………….. 42
8. Analisis Regresi Linier…………………………………….. 46
9. Uji Hipotesis............................................................................ 48
10. Pembahasaan Penelitian…………………………………… 49

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan…………………………………………………. 52
2. Saran………………………………………………………… 52

DAFTAR PUSTAKA…………………………………………… 54

LAMPIRAN……………………………………………………… 55

v

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para aparatur pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat menyapaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen ( Tjipto, 2014 : 268 ). Sejak di berlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi rame di perbincangkan, karena pelayanan publik merupakan suatu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksana otonomi daerah.

Apabila pelayanan public yang di lakukan oleh pemerintah daerah baik / berkualitas, maka pelaksana otonomi daerah dapat di katakan berhasil. Setelah satu dasarwarsa lebih kebijakan otonomi daerah digulirkan, kata-kata atau istilah pelayanan publik menjadi satu yang lumrah.

Semua orang sudah tidak asing dengan namanya pelayanan publik, bukan nya sebatas merubah pola pikir dan oriantasi kepada pelayanan publik semata. Setelah berhasil merubah bagaimana oriantasi dan paradiga tersebut, yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik atau dengan kata lain mewujudkan pelayanana publik berkualitas.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, kementrian pendayaguanaan aparatur negara dan reformasi dan birokrasi juga menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintahan masih lemah dan setengah hati. Hampir semua instansi pemerintahan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui one stop service atau bisa disebut pelayanan terpadu satu atap. Namun implementasi masih banyak di temukan penyimpanan terkesan setengah hati.

Penyimpanan tersebut mendahulukan orang yang di kenalnya terlebih dahulu dari pada orang lain, melihat dari status sosial orang tersebut, dan lainnya.

Selain ketidak seriuasan dalam memberikan pelayanan, hingga kini masih banyak instansi pemerintah terutama daerah yang membentuk pelayanan terpadu.

Rendahnya kualiatas pelayanan publik yang di berikan oleh pegawai menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan, Pelayanan kepada masyarakat tidak akan dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan aparatur pemerintah yang operasional untuk melaksanakan visi dan misi pemerintahan.

Penyelenggaraan publik oleh pemerintah, kinerjanya masih sangat jauh dari yang diharapakan, ini dapat dilihat dari banyak nya pengaduan dan keluhan dari masyarakat, baik dari surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti yang berkaitan dengan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit – belit, tidak transparan, tidak informatik, tidak akomadatif, terbatas fasilitas, saranan dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya masih banyak praktek pungli serta tindakan yang engindikasikan penyipangan korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya dan adanya pertanggungjawaban atas profesinya. Menurut Andrias Harefa ( 2014 : 137 ) profesionalisme adalah sikap yang dapat dianggap mewakili sifat profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang beroriantasi pada kepentingan umum

Pengawasan yang ketat atas perilakuan kerja dan suatu system balas jasa yang merupakan lambing prestasi kerja. Jadi profesionalisme adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya atau profesi, kesungguhan hati untuk mendalami, menerapkan dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang di embannya. Didalam bekerja seseorang dianjurkan untuk bekerja secara profesional dan terampil agar dapat mengahasilkan kualitas kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Profesionalisme pertama tama adalah sikap, dan ada beberapa hal yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang beroriantasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu system balas jasa yang merupakan lambing prestasi kerja. Profesionalisme kerja sangat mempengaruhi terhadap kualitas kerja seseorang agar dapat memberikan manfaat terhadap masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan peneletian dengan judul “ Pengaruh Kompensesi Promosi Pekerjaan Pengawasan Dan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat ”.

1. **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada Pengaruh Kompensasi Promosi Pekerjaan Pengawasan Dan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat ?

1. **Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**
2. Tujuan penelitian

Tujuan dalam penelitian adalah untuk mengetahui Pengaruh Kompensasi Promosi Pekerjaan Pengawasan Dan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat.

1. Kegunaan penelitian
2. Kegunaan teoritis, hasil kajian ini diharapkan bisa menambah kazanah ilmiah, terutama berkenan dengan pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Kegunaan praktis
4. Bagi Kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai kontribusi dan penambahan wawasan dalam mengambil kebijakan tentang pengaruh kompensasi promosi pekerjaan pengawasan dan rekan kerja terhadap kepuasan kerja di dinas kebersihan dan pertamanan kabupaten raja ampat.

1. Bagi akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan koleksi penelitian mengenai pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

1. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan referensi dalam pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dan hendaknya factor-faktor diluar variabel penelitian diteliti oleh penelitian selanjutnya.

4

1. **Sistimatika Penulisan**

Dalam penyusunan systematika penyusunan tugas akhir terdiri dari 5 bab, dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I pendahuluan, yang menguraikan tentang : latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan peneliatian, keterbatasan penelitian dan sistematikan penulisan.

BAB II telaah pustaka, yang menguraikan tentang kualitas pelayanan publik, profesiolisme kerja, kerangka konseptual dan hipotensi.

BAB III metodologi penelitian, yang menguraikan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, tehnik pengumpulan data, dan tehnik analisis data.

BAB IV hasil dan pembahasan yang menguraikan tentang hasil penelitian dan pebahasan.

BAB V kesimpulan dan saran, terdiri dari kesimpulan dan saran.

5

## BAB II

## TINJAUAN PUSTAKA

## Kualitas Pelayanan

## Kualitas suatu yang harus dikerjakan bagi penyedia jasa dengan baik. Kualitas suatu produk atas jasa merupakan bagian utama strategi perusahan dalam rangka meraih keunggulan yang berkeseimbangan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh.

Manurut Tjiptono ( 2014 : 268 ) definisi “ kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian nya untuk mengimbangi harapan konsumen ”. Menurut Lupiyoadi ( 2014 : 63 ) bahwa kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan dapat menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan kualitas diatas adalah ukuran standar yang di inginkan konsumen dalam memenuhi harapan komsumen bahkan melebihi yang di inginkan oleh konsumen. Kualitas dilihat tergantung oleh para komsumen, jika produk yang ditawarkan memuaskan konsumen dapat dikatakan bahwa produk tersebut berkualitas.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata ( tidak dapat di raba ) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi sebagai konsumen dengan karyawan atau dengan hal – hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan ( retminto dan winarsih 2013).

Menurut moenir ( 2012 ) pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung pelayanan menurut simamora ( 2018 ) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang di tawarkan suatu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dari beberapa definisi tentang pelayanan di atas, dapat di mengerti bahwa pelayanan diartikan sebagai suatu proses pemenuhan kebetuhan melalui fisik, dan tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Tjiptono ( 2014 : 282 ) menjelaskan bahwa ada lima demensi kualitas pelayanan yang dapat di pakai untuk mengukur kualitas layanan seperti berikut ini :

1. Berwujud ( tangible )

Demensi tampilan fisik (tangible) yang di berikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksintesisnya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dapat meliputi fasilitas fisik ( gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya ), tehnologi ( peralatan dan perlengkapan yang di gunakan ), serta penampilan pegawai.

1. Kendala ( Reliabelity )

Definisi kendala ( reliability ) yang di berikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan segera ( kecepatan ), keakuratan dan memuaskan. Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dengan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelaggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

1. Daya tanggap ( Responsiveness )

Demensi daya tanggap ( responsiveness ) yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kemauan untuk membantu para pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan presepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

1. Jaminan ( Assurance )

Demensi Jaminan ( Assurance ) yang di berikan perusahaan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – raguan, pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain :

1. Komunikasi ( coonication ) yaitu secara terus menerus memberikan inforasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang di informasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan complain dari para pelanggan.
2. Kredibelitas ( credibility ), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, beliavabelity atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredebiti yang baik, bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
3. Keamanan ( security ), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang di terima. Tentunya pelayanan yang di berikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
4. Kopentensi ( copentence ), yaitu keterampilan yang dimiliki dan di butuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
5. Sopan santun ( courtesy ), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan,

Jaminan akan kesopan santunan yang di tawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

6.Empati ( Emphaty ),

Demensi emphaty ( emphaty ) meliputi keudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan konsumen. Memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubuangan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan / loyalitas konsumen kepada perusahaan karena perusahaan sudah memberikan kualitas yang melebihi harapan konsumen.

Menurut Wolkins, dikutip dalam saleh ( 2010 : 105 ) terdapat 6 ( enam ) prinsip utama kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manejemen puncak. Managemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. tanpa adanya kepemimpinan dari menagemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari menager puncak sampai karyawan profesional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualiatas sebagai strategi bisnis, alat, tehnik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksektif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan Strategi

Proses perencnaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahan untuk mencapai visi dan misi.

1. Review

Proses review merupakan satu - satunya alat yang paling efektif bagi menagemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambar mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran – sasaran kualitas.

1. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan stakeholder lainnya.

1. Total Human Reward

Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. melalui cara ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan memilik ( sense of belonging ) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas bagi perusahaan, sertakepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Tjipto ( 2012 : 182 ) terdapat beberapa factor yang perlu di perhatikan dalam meningkatkan kualitas layanan :

1. Mengindetifikasi determinan utama kualitas utama.

Setiap penyedia layanan di wajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. beberapa factor yang menjadi penilain konsumen seperti keamanan transaksi ( pebayaran menggunakan kartu kredit atau debit, keamanan, ketepatan waktu, dan lain – lain. Upaya II di lakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa factor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik dimata pelanggan

2 .Mengelolah ekspetasi pelanggan.

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih- lebihksn janji sehingga itu menjadi “ bumerang “ untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah memjanjikan. karena semakin banyak janji yang di berikan, semakin banyak pula ekspetasi pelanggan. ada baiknya untuk lebih bijak dan meberikan ‘ janji “ kepada pelanggan.

3. Mengelolah bukti kualitas layanan

Pengelolah ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah yang di sampaikan. Berbeda dengan produk bersifat tangible, sedangkan layanan merupakan kinerja,maka pelanggan cenderung memperhatikan “ seperti apa layanan yang akan di berikan ” dan “ seperti apa layanan yang di terima ” sehingga dapat menciptakan presepsi tertentu terhadap penyediaan layanan.

4. Mendidik konsumen tentang layanan

Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan sebagai contoh :

* 1. Penyedia layanan memberikan inforasi kepada konsumen dalam melakukan sendiri layanan tertentu. Seperti mengisi formulir pendaftaran. menggunakan fasilitas teknologi ( ATM, internet banking, dan sebagainya), mengisi bensin sendiri, ( self – service ) dan lain – lain.
  2. Penyediaan layanan membantu konsumen dalam pemberitahuan kapan menggunakan suatu layanan secara mudah dan murah, yaitu sebisa mungkin untuk menghindari periode waktu sibuk dan memanfaatkan periode dimana layanan terlalu sibuk.
  3. Penyedia layanan menginformasikan konsumen mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan melalui iklan, brosur, atau staff secara langsung mendampingi konsumen saat penggunaan layanan.
  4. Penyedia layanan meningkatkan kualitas layanan dengan cara penjelasan kepada konsumen tentang beberapa hal kebijakan yang mungkin akan mengecewakan konsumen. misalakan kenaikan harga.

5. Membutuhkan budaya kualiatas

Budaya kualitas bisa di kembangkan dalam sebuah perusahaan dengan di adakan komitmen menyuluruh dari semua anggoata organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filasofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenan dalam peningkatan kualitas.

6. Menciptakan automating quality

Otomatisasi berpontensi mengatasi dalam hal kekurangannya suber daya manusia yang di miliki perusahaan

Namun di butuhkan perhatian dala aspek – aspek sentuhan manusia ( high touch ) dan elemen – elemen yang memerlukan otomatisasi ( high tech ). Keseimbangan antara ke dua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyapaian layanan secara efektif dan efesien . contoh internet bangking, phone bangking, dan sejenisnya.

7. Menindaklanjuti layanan untuk memperbaiki aspek – aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. dalam rangka ini, perusahaan memerlukan survey terhadap sebagai atau seluruh konsumen mengenai layanan yang telah di terima. sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.

8. Mengembangkan System Informasi Kulitas Layanan.

Servecy quality informaty system adalah system yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasinya mengenai perusahaan, pelanggan dan pesain.

Menurut Tjipto ( 2014 : 271 ) mengidentifikasi lima gap ( kesenjangan ) kualitas pelayanan jasa yang diperlukan dalam pelayanan jasa, ke lima gap tersebut adalah :

1. Kesengjangan antara harapan konsumen dan presepsi managemen
2. Kesenjangan antara presepsi managemen terhadap pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan jasa.
3. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan penyampaian jasa
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
5. Kesenjangan antara jasa yang di harapkan.

13

**B . Profesionalisme Kerja**

Master ( 1998 : 23 ) mendifenisikan profesionalisme adalah terutama masalah sikap, bukan seperangkat kompentensi. seorang professional sejati adalah seorang teknisi yang peduli. Arent et al. dalam kusuma ( 2012 : 14 ) mendefinisikan profesionalime sebagai tanggung jawab individu untuk berperilaku yang baik dari sekedar memehatuhi undang – undang dan peraturan masyarakat yang ada. menurut pengertian secara umum, seseorang dikatakan profesional jika memenuhi tiga kriteria, yaitu mempunyai keahlian melaksanakan tugas sesuai bidangnya, melaksanakan tugas dengan menetapkan standar baku dibidang profesi yang telah ditetapkan.

Profesionalisme diartikan perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. seseorang dikatakan profesionalisme apabila pekerjaannya yang memilik ciri standar teknis atau etika suatu profesi. menurut Andrias Harefa ( 2004 : 137 ) profesinalisme adalah soal sikap yang dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu system balas jasa yang merupakan lambang prestasi kerja.

Ciri – ciri profesinal menurut Suhrawardi K Lubis ( 2012 : 10 ) antara lain adalah :

1. Punya keterapilan yang tinggi dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang di perlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dangan bidangnya.
2. Punya ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka didalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
3. Punya sikap beroriantasi ke hari depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perpekembangan lingkungan yang terentang di hadapan nya.
4. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka dan menyimak dan menghargai pendapat orang lain.

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan yang tercermin melalui prilaku sehari –hari dalam organisasi. tingkat kemampuan yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Istilah kemampuan menujukan potensi untuk menujukan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan kaua disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada didalam diri seseorang, dan istilah kemampuan dapat juga di pergunakan untuk menunjukan apa yang akan dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang. Apa yang di Kemukakan Oemer Hamalik ( 2000 : 7 – 8 ) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek – aspek sebagai berikut :

1. Aspek potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi – potensi yang bersifat dinamis,yang terus berkembang dan dapat di kembangkan. Potensi – potensi itu antara lain : daya mengingat,daya berpikir,daya berkehendak,daya perasaan,bakat,minat,motivasi,dan potensi – potensi lainnya.
2. Aspek profesionalisme dan vakasional,bahwa setiap tenaga kerja memilik kemampuan dan keterampilan kerja atau kejuujuran dalam bidang tertentu,dengan kemampuan dan keeterampilan itu dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan tertentudan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaanya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam funsi yang sesuai pula,misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik.
4. Aspek operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilan dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang di tekuni
5. Aspek personal, bahwa setiap harus memilik sifat – sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya : sikap mandiri dan tanggu, bertanggung jawab,tekun dan rajin.
6. Aspek produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya ,baik kuantitas aupun kualitas.

Menurut Rudi Rajab ( 2002 : 38 ) bahwa profesionalisme sangat di butuhkan dalam organisasi . di perlukan sumber daya manusia yang professional, akan menciptakan kemampuan yang baik komitmen dari orang – orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi.

Menurut H.Sumitro Maskun ( 1997 : 7 ) bahwa suatu profesionalisme adalah merupakan suatu bentuk atau bidang kegiatan yang dapat memberikan pelayanan dan spesialisasi dan intelektualitas yang tinggi. Bentuk atau bidang kegiatan ini dalam mengamalkan prestasinya menjalankan tiga asas pokok, yaitu :

1. Terdapat suatu pengetahuan dasar yang di pelajari secara seksama dan terdapatnya sikap pada seseorang yang menguasai suatu tehnik yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Keberhasilan yang di capai oleh suatu profesi, ukuran standarnya adalah bagaimana kita menyelesaikan pelyanan cepat kepada asyarakat dan bukan apa yang dapat di capai seseorang bagi kepentingan pribadinya.
3. Di kembangnya suatu siste atas usaha dan kegiatan praktis para profesinali dalam mengamalkan pengetahuan dan hasil pendidikannya dengan melalui didirikannya himpuanan – himpunan atau asosiasi yang di ciptakannya berbagai kode etik.

Langkah awal yang harus di tepuh agar seseorng dapat berstatus sebagai profesinali adalah mempunyai kemampuan inteklektualnya yang cukup, yaitu suatu kemampuan yang berupa mampu untuk mudah memahami,mengerti dan mepelajari dan menjelaskan suatu fonomena

Artinya tingkat, derajat,kualitas dan kuantitas profesinalisme di Indonesia dapat di lihat dari beberapa banyak dan tingginya kualitas masyarakat intelektualyang ada bagi pendukung profesinalisme tersebut ( maskun 1997 : 7 ).

Hall R ( Muhammad Rifqi . 2018 : 3 ) mengembangan konsep profesinlisme dari level individu meliputi lima demensi yaitu :

1. Pengabdian pada profesi ( dedication ), yaitu tercerim dalam dedikasi professional elalui penggunaan pengetahuan dan kecakapan yang di milik.sikap ini adalah ekpresi ddari penyerahan diri secara total terhadap pekerjaan.
2. Kewajiban sosial ( sosial obligation ) yaitu pandangan tentang pentingnya peran profesi serta manfaat yang di peroleh baik oleh masyarakat ataupun professional karena adanya pekerjaan tersebut.
3. Kemandirian ( autonomy demands ) yaitu suatu padangan bahwa seorang professional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa ada tekanan dari pihak yang lain
4. Keyakinan terhadap peraturan profesi ( belief in self – regiulation , suatu keyakian bahwa yang berwenang untuk menilai pekerjaan profesinal adalah rekan sesame profesi, dan bukan pihak luar yang tidak mempunyai kompetensi dala bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
5. Hubungan dengan sesame profesi ( professional community affiliation ), berarti menggunakan ikatan profesi sebagai acuan,terasuk organisasi formal sebagai sumber utama pekerjaan.
6. **Review Penelitian Terdahulu**

Dalam rangka membantu menyajikan penulisan penelitian ini, maka peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.hal ini di lakukan untuk mendapatkan gambaran dalam menyusun kerangka penelitian dengan hasil penelitian dapat tersaji secara origanilitas dan udah di pahami.

Penelitian ini di maksud untuk mengetahui Pengaruh Kompensasi Promosi Pekerjaan Pengawasan Dan Rekan Kerja Terhadap Kepuasaan Kerja Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat.

1. **Kerangka Pemikiran**

Kerangka konseptual adalah dasar pemekiran dan penelitian yang di sentesiskan oleh fakta – fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Oleh karena itu,kerangka konseptual memuat teori,dalil atau konsep – konsep yang akan terjadi dalam penelitian ( Ridwan : 2015 ). Kerangka konseptual mengambarkan alur pemikiran penelitian dan memberikan penjelasan kepada pembaca mengapa ia mempunyai anggapan seperti yang di nyatakan dala hipotesis. Pemikiran penelitian dapat di sajikan dengan bagian yang menujukan alur piker peneliti serta keterkaitan antara variabel yang teliti.

Berdasarkan uraian di atas,dalam peneliti ini dapat di buat pemekiran penelitian yang mana penelitian ini intinya akan memotret tentang pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat. Hubungan – hubungan tersebut di ilustrasikan pada gambar 2 .1 sebagai berikut.:

Kualitas Pelayan

( Y )

Profesionalisme Kerja

( X )

Gambar 2 .1 Kerangka Konseptual

1. **Hipotesis Penelitian**

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah : “ Ada Pengaruh Kompensasi Promosi Pekerjaan Pengawasan Dan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat”.

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**A . Jenis Penelitian**

Jenis penelitian kuantitaf, merupakan “penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas ( indenpenden ) terhadap variabel terikat ( dependent )” sugyono , 2016 : 11 ). Metode penelitian kuantitatif dapat di artikan sebagai “ metode penelitian yang berlandaskan filsafat positifisme, di gunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian,analisis data bersifat kuantitaf / statistic dengan tujuan menguji hipotesis yang telah di tetapkan ” ( sugyono, 2016 : 8 ).

Penelitian kuantitatif deskriptif yaitu statistik yang berfungsi mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang di teliti ( sugiyono, : 29 ).dengan demikian, penelitian yang di lakuakn merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif, yang yang bertujuan untuk menggabarkan kondisi objektif tentang Pengaruh Profesionalise Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat.

1. **Tempat Dan Waktu Penelitian**

**1. Tempat penelitian**

Tempat penelitian ini di lakukan di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat.

**2. Waktu penelitian**

Penelitian ini di laksanakan mulai bulan januari sampai dengan maret 2020 di mulai dari kegiatan persiapan sampai pelaksanaan penelitian,dan analisis data dan ujian skripsi.

Tabel 3 . 1 jadwal penelitian

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Kegiatan | Waktu |
| 1. | Penulisan proposal | Maret 2020 |
| 2. | Seminar dan bimbingan proposal | April 2020 |
| 3. | Pengambilan data penelitian | Mei – agustus 2020 |
| 4. | Analisis dan bimbingan skripsi | Oktober 2020 |
| 5. | Ujian skripsi | Desember 2020 |

**C. Populasi Dan Sampel Penelitian**

Menurut sugioyono ( 2016, : 61 **)** populasi adalah wilayah yang mempunyai kualitas terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti unytuk di pelejari dan kemudian ditarik kesimpulannya.populasi dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah seluruh pengunjung di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat.

Adapun sampel menurut sugiyono ( 2012 : 62 ) adalah bagian dari julah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi. Penelitian ini merupaka sampel bukan penelitian populasi karena menurut sugiyono ( 2012 : 68 ) “ sampling jenuh adalah tehnik penetuan sapel bila semua anggota populasi di gunakan sebagai sampel.hal ini sering di lakukan bila jumlah populasi relative kecil,kurang dari 30 orang,atau penelitian yang di ingiankan membuat generelisasi dengan keselahan yang sangat kecil.istilah lain sampel jenuh,adalah sensus di ana anggoatapopulasi di jadikan sampel”. Bertolak dari hal tersebut, maka penelitian ini termasuk penelitian sampel karena jumlah nya populasi lebih dari 30 orang. Menurut cohen, et,al, ( 2007 : 101 ) semakin besar dan sampel dari besarnya populasi yang ada jumalah batas minimal yang harus di ambil oleh peneliti yaitusebanyak 30 orang sampel.

**D .teknik pengumpulan data**

Tehnik penggumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket,angket merupakan tehnik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden.

Untuk memperoleh yang diperlukan, maka ada beberapa metode yang peneliti pergunakan,yaitu etode angket.metode angket merupakan “ kumpulan pertanyaan secara tertulis kepada seseorang, dalam hal ini di sebut dengan responden. Adapun cara menjawab di lakukan dengan cara tertulis ” ( arikunto , 2016 : 135 ).

Alasan penulis menggunakan tehnik pengumpulan data menggunakan angket adalah karena efesian peneliti akan tahu dengan pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa yang akan di harapkan dari responden yang cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas dan ini juga berupa pertanyaan tertutup atau terbuka dapat di berikan dalam responden secara langsung atau pun di kirim melalui pos.

**E . Tehnik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini di lakukan dengan pengujian sebagai berikut :

1. Uji validasi

Uji instrument yaitu “ uji validasi ” agar instrument – instrument yang di pakai dalam sebuah penelitian valid. Hal ini di lakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang di gunakan dalapenelitian ini sangat akurat dan dapat di jaadikan sebagai pegangan untuk di percaya. Menurut Nasution ( 2012 : 74 ),” instrument data dapat di katakana memenuhi persyaratan sebagai alatpengumpulan data adalah alat itu harus valid ( sahih ) dan harus reliable ( dapat di percaya ).

Dalam penelitian ini untuk mencari validasi dapat di gunakan rumus produk moent. Rumus dapat di tulis sebagai berikut :

Keterangan :

r : harga koefisien korelasi antar x dan y

b. Uji Reliabelitas

reliabitas instrument adalah hasil dari pengukuran yang dapat di percaya

relabelitas instrument di perlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.untuk mencapai hal tersebut, di lakukan uji realitilitas dengan menggunakan metode alpha cronbach’s di ukur berdasarkan skala alpha cronbach’s 0 sampai 1.

Jika skala itu di kelompoken kedalam lima kelas dengan reng yang sama,maka ukuran keantapan alpha dapat di interprestasiakn sebagai berikut :

1. nilai alpcronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliebel

2. nilai alpcronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliebel

3. nilai alpcronbach 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliebel

4. nilai alpcronbach 0,61 s.d. 0,80 berarti reliebel

5. . nilai alpcronbach 0,81 s. d. 1,00 berarti sangat reliebel

Nasition ( 2012 : 82 ) mengatakan “ reliebilias suatu konstruk variabel baiak di katakana jika memiiki nilai alpha cronbach’s > dari 0.60.”

Kuesioner dikatana reliebal jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,6.”. jadi pengujian realibilitas instrument dalam suatu penelitian di lakukan karena keterandalan instrument penelitian tersebut.

1. Uji Asumsi Klasik
2. Uji noralitasuntuk meliat apakah data variabel yangdi uji statistic dengan uji kolomogorof – smirnof, di dapatkan ketentuan sebagai bagai berikut.:
3. Nilai sig < 0,05,distribusi data tidak normal
4. Nialai sig > 0,05,distribusi data normal.

2. uji multikolinieritas untuk mengukur seberapa erat variabel x, y, dan z yang tunjukan oleh nilai tolerance dan vif ( valiance inflsting factor ), dikatakan tidak terjadi multikolienaliritas apabila nilai tolerance > 0,10 dan vif 10.

3. uji heterodwskedastisitas melalaui grafik scatteplot antara z predektion ( ZPRED ) sebagai variabel bebas ( sumbu x = y hasil prediks ) dan nilai resudialnya (SRESID) sebagai variabel terikat ( sumbu y = y prediksi – y riil ). Pada scatterplot, tittik – titiknya menjadi teratur, baik, menyempit, melebar, aupun bergelombang maka heteroskedastisitas tidak terjadi pda odel regresi.

d. uji korelasi sederhana

rumus korelasi sederhana ( R) untuk satu variabel independen dan dependen.dapat di tunjukan dengan rumus berikut.

Dimna :

Rxy = koresai antara Variabel X dengan Y

Ryx = korelasi product momen antara X dengan Y

Pedomana untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut.

Table 3 .3 kreteria intrepretasi nilai “ R ” produk moment

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| no | rxy | Interpretasi |
| 1 | 0,00 -0, 199 | Sangat rendah |
| 2 | 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 3 | 0,40 – 0,599 | sedang |
| 4 | 0,60 – 0,799 | kuat |
| 5 | 0,80 – 1,000 | Snangat kuat |

Sumber : dwi periyanto ,( 2016 : 44 )

1. Uji Regresi Sederhana

Anakaisis regresi linear,sederhana di gunakan untuk mengetahui bagaian pengaruh variabel indenpenden terhadap variabel denpenden dengan variabel interventing. Adapaun persamaan umum regresi linear sederhana sebagai berikut ( supranto : 2016 ) :

Y = a + bX + e

Keterangan :

X = variabel profesionalisme kerja

A = konstanta

B = koevesian regresi

E = kesalahan pengganggu

1. Uji koefisien diterminasi ( R² )

Koefesian determenasi pada intinya mengukur sebagai jauh kemampuan model dalam menerangakan variasi terikat ( peryanto, 2016 : 63 ).nilai R² yang kecil berarti kemampauan variabel – variabel denpenden sangat terbatas..nilai yang mendekati satu berarti variabel - variabel independen memberikan hamper semua informasi yang di butuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

1. Uji hipotesis ( secara persial )

Uji signifikasi terhadap masing – masing koefien regresi untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari masing – masing variabel bebas (X ). Hasil thitung dari ttable dan ketentua :

1. H0 diterima apabila thitung > ttabel artinya tidak ada pengaruh signifikan anatara variabel bebas dan terikat.
2. H0 ditolak, apabila thitung < ttebal artinyaa ada pengaruh signifikan anata variabel bebas dan variabel terikat.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN**

**A . Deskripsi Karakteristik Desponden**

Responden yang mengisi koesioner ini adalah pegawai Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat dengan julah sapel 30 responden. Responden yang di amati dalam peneitian ini yaitu meliputi usia,jenis kelamin dan pendidikan terakhir.dari koesioner yang di sebarkan kepada pegawai di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Amapt maka di peroleh gambar sebagai berikut :

**1. Data Responden Berdasarkan Usia**

Adapun data mengenai usia peawai di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat dapat di jelaskan pada table 4 .1 :

**Table 4 .1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Usia Responden** | **Jumlah ( Orang )** | **Persentase (% )** |
| > 20 tahun | 5 | 16.7 |
| 30 – 40 tahun | 15 | 50 |
| 41 – 50 tahun | 8 | 26.7 |
| 51 – 60 tahun | 2 | 66.7 |
| **Total** | **30** | **100%** |

Sumber : data prier yang di olah 2020

Dari table 4 . 1 di teketahuai bahwa karakteristik responden berdasarkan usia pada Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat di dominasi oleh responden dengan umur 31 – 40 yang berjulah 15 orag atau 50%, kemudian di iuti dengan usia 41 – 50 sebanyak 8 orang atau 26,7% dan yang paling sedikit adalah responden yang usia 51 – 60 dengan jumlah 2 orang atau 6.67%,.

Tinnginya julah pegawai yang berusia 31 – 40 tahun membuktikan bahwa Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat membutuhkan pegawai dengan usia produktif, karena di usia tersebut memilik semangat kerja ang tinggi serta produktif dalam menyelesaikan masalah ,jadi di harapkan pegawai kerja dengan lebih baik.

**2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Adapun data mengenai jenis kelamin responden di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat dapat di jelaskan pada table 4. 2

**Tabel 4. 2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Keain** | **Jumlah ( Orang )** | **Presentase ( % )** |
| Laki – Laki | 12 | 40 |
| Perempuan | 18 | 60 |
| **Total** | **30** | **100%** |

Sumber : data primer yang di olah,2020.

Dari table 4. 2 di ketahui bahwa karakteristik respnden berdasarkan jenis kelain pada Dinas Kebersihana Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat di dominasi oleh responden perempuan responden dengan jenis kelain perempuan dala penelitian ini sebenyak 18 oarang atau 60%.sedangkan sisanya sebanyak 12 orang atau 40% berjenis laki – laki.

Berdasarkan deskripsi responden menunjukan bahwa jumlah pegawai perepuan lebih banyak dari pada pegawai laki – laki.karena di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat lebih banyak membutuhkan pegawai perempuan karena pegawai perepuan lebih cekatan dalam menyelesaikan permasalahan kerja.

**3 .Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Adapun data mengenai pendididkan terakhirresponden di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat dapat di jelaskan padaa table 4. 3:

**Table 4. 3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pendidikan** | **Jumlah ( Orang )** | **Presentasi (%)** |
| SMA | - | - |
| Diploma | 4 | 13.3 |
| S1 | 19 | 63.3 |
| S2 | 7 | 23.3 |
| **Total** | **30** | **100 %** |

Sumber : data primer yang di olah 2020

Dari data table 4. 4 di ketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat di keteahuai responden yang berpendididkan diploma dalam penelitian ini sebanyak 4 orang atau 13.3%,responden berpendidikan s2 sebanyak 7 orang atau 23.3 %.berdasarkan deskripsi responden di dominasi dengan pendidikan terakhir s1,karena memiliki semangat yang tinggi untuk bekerja.

**B. Deskripai Variabel**

Berdasarkan judul dan perumusan masalah di mana peneliti ini terdiri dari 2 variabel indenpenden,dan 21 variabel dependen, yaitu professional pegawai ( x ) dan kualitas pelayaan publik ( y ). Jumlah sampel yang di tentukan sebanyak 30 orang pegawai pada Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raj Ampat . data variabel di peroleh dari data hasil kuesioner yang telah di sebar oleh peneliti.skala pengukuran yang di gunakan adalah :

**Table 4. 5 Tingkat Presentasi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tingkat** | **Presentasi** | **Deskripsi** |
| 4.20 – 5.00 | 84% - 100% | Sangat Tinggi |
| 3.40 – 4.19 | 68% - 83.9% | Tinggi |
| 2.30 – 3.39 | 52% - 67.9 % | Cukup Tinggi |
| 1.80 – 2.59 | 36% - 51.9 % | Tidak Tinggi |
| 1.00 – 1.79 | 20% - 35.9% | Sangat Tidak Tinggi |

Untuk menerangkan variabel penelitian ,dari pernyataan responden iniakan di peroleh nilai rata – rata tertinggi sampai dengan nilai terendah. Adapun tanggapan responden terhadaap pernyataan yang di sajikan dalam uaraia sebagai berikut :

1. Profesionalise Kerja Pegawai ( X )

Dari variabel profesionalise kerja pegawai berikut ini hasil akuulasi rata – rata jawaban dari 30 responden sebagai berikut :

**Table 4. 6**

**Rata – Rata Pilihan Responden Pada Variabel Profesionalisme Kerja Pegawai**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Item** | **Rata -Rata** | **Keterangan** |
| **1** | **Saya Ikut Memiliki Organisasi Di Tempat Saya Bekerja** | **4.2667** | **Sangat Tinggi** |
| **2** | **Saya Sering Mengejak Rekan –Seprofesi Untuk Bertukar Pendapat Tentang Masalah Yang Ada,Baik Dalam Satu Team,Maupun Dengan Team Lain.** | **4.1667** | **Sangat Tinggi** |
| **3** | **Dalam Menyatakan Pendapat Mengenai Inforasi Dan Data,Saya Tidak Berada Bahwa Tekanan Anajemen** | **4.2667** | **Sangat Tinggi** |
| **4** | **Saya Bersungguh – Sungguh Dalam Menjalankan Tugas Dan Yakin Dengan Hasil Kerja Yang Di Lakukan.** | **4.3000** | **Sangat Tinggi** |
| **5** | **Saya Yakin Dengan Kerja Yang Saya Lakukan.** | **4.3333** | **Sangat Tinggi** |
| **6** | **Saya Mempunyai Kekuatan Sendiri Dala Melakukan Standar Kerja** | **4.2667** | **Sangat Tinggi** |
| **7** | **Saya Mempunyai Cara Melakuakan Dan Menyelesaiakan Standar Kerja** | **4.2000** | **Sangat Tinggi** |
| **8** | **Saya Akan Tetap Teguh Pada Profesi Eskipun Saya Mendapat Tawaran Pekerjaan Lain Dengan Imbalan Yang Sangat Besar** | **4.3000** | **Sangat Tinggi** |
| **9** | **Saya Au Bekerja Diatas Batas Noral Untuk Membantu Instansi Tempat Saya Bekerja** | **4.3000** | **Sangat Tinggi** |
| **10** | **Saya Ikut Terlibat Secara Emisional Terhadap Interaksi Tempat Saya Bekerja** | **4.5333** | **Sangat Tinggi** |
| **11** | **Saya Merasa Profesi Ini Sangat Penting** | **4.1333** | **Tinggi** |
| **12** | **Saya Merasa Profesi Ini Sangat Bermanfaat Bagi Orang Lain** | **4.3000** | **Sangat Tinggi** |
| **13** | **Saya Mampu Menjaga Kualitas Lulusan Dari Perguruan Tinggi** | **4.2000** | **Sangat Tinggi** |
|  | **Rata – Rata** | **4.2744** | **Sangat Tinggi** |

Berdasarkan dari nilai mean pernyataan yang mendapatakan skor tertinggi adalah 4.5333 dengan kriteria sangat baik yaitu saya ikut terlibat secara emisional terhadap interaksi tempat saya bekerja.sedangkan nilai rata – rata perolehan nilai 4.1333 dengan kreteria baik yaitu saya merasa profesi sangat penting. Hal ini mencerminkan bahwa profesinalisme kerjapegawai yang tinggi dapat menetukan kepuasan kerja pegawai.

2. Kualitas Pelayanan Publik ( Y )

Dari variabeel kualitas pelayanan public berikut ini hasil akumulasi rata – rata terendah memper oleh dari 30 responden sebagai berikut :

**Table 4. 7**

**Rata Rata Pilihan Responden Pada Variabel Kualitas Layanan Publik**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **item** | **Rata -rata** | **Keterangan** |
| 1 | Kondisi pelayanan menunjang pelayanan | 4.3000 | Sangat tinggi |
| 2 | Pegawai memandu public untuk mengisi formulir | 4.5333 | Sangat tinggi |
| 3 | Pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada public | 4.3000 | Sangat tinggi |
| 4 | Pihak bank memperhatikan kecepatan proses pelaanan | 4.3000 | Sangat tinggi |
| 5 | Pihak bank cepat tanggap terhadap nasabah | 4.2000 | Sangat tinggi |
| 6 | Pihak bank terampil membantu public | 4.2000 | Sangat tinggi |
| 7 | Pegawai melayani public dengan tepat | 4.2667 | Sangat tinggi |
| 8 | Pegawai senantiasa bersikap baik dan sopan kepada public | 4.1000 | tinggi |
| 9 | Pegawai memberiakan perhatian khusus terhadap public | 4.1667 | tinggi |
| 10 | Kemampuan dan penegtahuan petugas adimistrasi | 4.1333 | tinggi |
| 11 | Petugas berpakain rapi dan berpenampilan baik | 4.0000 | tinggi |
| 12 | Keadilan dalam memberikan layanan | 4.3333 | Sangat tinggi |
| 13 | Kemudahan dalam menemui pegawai | 4.0667 | Sangat tinggi |
|  | Rata - rata | 4.2231 |  |

Berdasarkan dari table di atas jika di lihat dari mean atau dari nilai ean pernyatan yang mendapatkan nilai skor tertingginya adalah 4.5333 dengan krerteria sangan baik yaitu pegawai memandu public untuk mengisi formulir. Sedangkan nilai rata- rata terendah yaitu memperoleh 4000 dengan kreteria baik yaitu petugas berpakain rapi dan berpenampilan baik.hal ini mencerminankan bahwa kualitas pelayanan public yang tinggi dapat menetukan kualitas pelayanana publik.

1. **UJI Validilitas Dan Reabilitas**
2. Uji validitas

Uji validitas merupakan tingkat keanalan dan keaslihan alat ukur yan di gunakan. Uji validitas ini di gunakan untuk menentukaan apakah suatu item layak di gunakan atau tidak.pengukuran validitas menggunakan analisis person product moment.

Untuk menentukan valid tidak nya instrument dengan cara mengkonsultasikan hasil perhitungan korelasi dengan “ r ”table pada tariff signifikan 5%. Apabila maka instrument di nyatakan valid dan cocok untuk di jadikan sebagai pengambalian data. Dalam mengetahui tingkat instrument , peneliti menggunakan SPSS 22.

1. Uji validitas profesionalisme kerja pegawai ( X )

Hasil uji validitas di tampilakan dalam bentuk table 4. 8 di bawah ini :

**Table 4. 8**

**Hasil uji validitas variabel profesinalise kerja pegawai**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pertanyaan** | **R Hitung** | **R Tabel** | **Kesimpulan** |
| X1 | 1. 692 | 0, 31 | valid |
| X2 | 1. 711 | 0, 31 | valid |
| X3 | 1. 576 | 0, 31 | valid |
| X4 | 1. 727 | 0, 31 | valid |
| X5 | 1. 676 | 0, 31 | valid |
| X6 | 1. 656 | 0, 31 | valid |
| X7 | 1. 606 | 0, 31 | valid |
| X8 | 1. 589 | 0, 31 | valid |
| X9 | 1. 567 | 0, 31 | valid |
| X10 | 1. 375 | 0, 31 | valid |
| X11 | 1. 690 | 0, 31 | valid |
| X12 | 1. 517 | 0, 31 | valid |
| X13 | 1. 495 | 0, 31 | valid |

Sumber : data primer yang di olah dengan SPSS, 2020.

Table 4. 8 menunjukan bahwa dari ke 13 butir pertanyaan,semua pernyataan yang di katakana valid karena rhitung lebih besar dari rtabe.

1. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan salah satu kegiatan untuk menguji benar tidaknya sehingga dapat di gunakan dalam menentukan mutu suatu hasil penelitian . dalam penelitian ini realibilitas di lihat dari besarnya niali cronbach’s alpha yang harus lebih besar atas sama dengan 0,60 sehingga mengindikasikan bahwa data memilik reliabelitas yang memandai.hasil uji realibilitas ke tiga variabel di sajikan dalam bentuk table 4. 10 di bawah ini :

**Table 4. 10**

**Hasil Uji Reliabelitas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Variabel** | **Cronchbach’s Alpha** |
| Profesionalise kerja pegawai | 0,847 |
| kualitas pelayanan publik | 0,703 |

Sumber : data primer yang di olah dengan SPSS,2020.

hasil uji reliabiltas kuesioner pada table 4. 10 menunjukan bahwa di peroleh data niali crochbach’s Alpha > 0, 60. Maka dapat di artikan dari semua variabel yaitu semua variabel adalah reliabel .

1. **Uji Asumsi Klasik**
2. . Uji Noralitas

Hasil uji noralitas dalam hasil analisis data,dapat di lihat pada table 4. 11 sebagai berikut :

**Table 4. 11**

**Uji Noralitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One – simple Kolmogorov - smirnov test** |  | **Unstandardized residual** |
| N | Mean | 30 |
|  | Std.Deviantion | .0000000 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 4.16253508 |
|  | Positive | .0,87 |
|  | Negative | -.081 |
| Test Statistic |  | .087 |
| Asymp.Sig. ( 2 – Tailed ) |  | .200cd |

1. . test distribution is normal.
2. Calculated from data
3. Lillefors significance correction
4. This is a lower bound of the true significance

Sumber : hasil pengelolahan data menggunakan program softwere SPSS 22. 0 for windows.

Berdasarkan output di ketehui bahwa nialai asyp. Sig ( 2 – tailed )dari uji kologrof- smimov terhadap nilai standar residual hasil persamaan resgresi sebesar 0,200 lebih lebih besar dari α sebesar 0,05,sehingga dapat di simpulkan bahwa nilai residual tersandarisasi di nyatakan Menyebar Secara Noral Atau Data Berdistrubusi Normal.

2. Uji Multikolinearistas

Uji Multikolinearistas adalah suatu cara yang di lakukan untuk mengetahui dan mendekteksi ada atau tidaknya hubungan linear yang erat di anatara variabel – variabel bebas di dalam perhitungan. Apabila terdapat Multikolinearistas yang tinggi,maka akan menyebabkan kualitas untuk membedakan dan memisahkan pengaruh masing – masing variabel bebas terhadap varibel terikat nya. Salah satu cara untuk melihat hubungan tersebut adalah dengan melihat matriks koefesien kovarian semakin erat hubungannya antara ke dua variabel bebas tersebut.

**Table 4.12**

**Uji Multikolinearistas**

**coefficients**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Collinearty | Statistics |
| Model |  |  | Tolerance | ViF |
| 1 | ( Constant ) |  |  |  |
|  | Profesionalisme Kerja Pegawai |  | 1.000 | 1.000 |

1. Dependen variabel : kualitas pelayanan public

Sumber : hasil pengelolahan data menggunakan program softwere SPSS 22.0 for windows.

43

Berdasarkan table di atas dapat di keteahui dua parameter yang di gunakan untuk mendeteksi Multikolinearistas yaitu tolerance dan nilai VIF ( variance inflation factor ), di mana tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Dari hasil perhitungan di atas, di dapatkan nilai tolerance sebesar > 0,1 di na nilai tersebut > 0,1 dan niali VIF sebesar tidak kurang dari 10,00 artinya tidak terdeteksi Multikolinearistas.

Uji Heteroskadastisitas di gunakan untuk menentukan ada atau tidaknya indikasi variansi yang di perboleh tidak lagi efesiean. Heteroskadastisitas terjadi apabila ada koefisien korelasi dari asing –masing variabel bebas yang di signifikan pada tingkat signifikasi 5 % . model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi Heteroskadastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskadastisita,salah satu dengan melihat scatter. Suatu model regresi yang baik di dapatkan apabila dta nya terpencar di dekat nol ( pada sumbu : y ). Selain itu tidak terdapat pola tertentu pada grafik,seperti mengumpul di tengah menyempit kemudian melebar dan sebaliknya.

Menjelaskan bahwa data yang tersebar tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di sekitar titik nol pada sumbuh y. artinya dapat di Tarik kesimpulan bahwa data yang akan di teliti memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

1. **Analisis Regrasi Linear**
2. . analisis uji linear sederhana

Hasil uji linear barganda dapat di lihat dari table coeffisients adalah sebagai berikut :

**Table 4. 13**

**Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

**Coeffecients**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Unstandardized |  |  |
|  |  |  | Unstandardized Coefficients | Coefficients |  |  |
| Model |  | B | Std. Erorr | Beta | T | Sig |
| 1 | ( Constant ) | 29.066 | 7.103 |  | 4.092 | .000 |
|  | Profesionalisme Kerja |  |  |  |  |  |
|  | Pegawai | 465 | .127 | .569 | 3.659 | .001 |

1. Dependent variabel kualitas pelayanan public

berdasarka hasil analisis regresi yang di dapat pada table 4. 17 maka dapat di tuliskan persamaan regresinya sebagai berikut :

Y = 29.066 + 7. 103

Dari persamaan regrasi di atas dapat di interprestasikan sebegai berikut

1. α = 29.066 menunjukan bahwa jika nilai X tetap ( tidak mengalami perubahan ) maka nilai konstanta Y sebesar 29.066
2. b = 0.465 menunjukan bahwa nilai X bertambah maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0.465 dengan asumsi tidak ada penambahan konstanta nilai X2
3. analisis determinasi ( R² )

Analisis regresi berganda digukan untuk mengetahui pengaruh antara variabelindenpenden yang terdiri dari profesionalisme kerja pegawai, sekaligus untuk melihat hasil pengujian hipotesis yang di ajukan. Dari perhitungan dengan menggunakan SPSS 22.0 for windows hasil regresi di peroleh nilai koefision regresi yang secara keseluruhan tampak table sebagai berikut:

**Table 4. 14**

**Output Analisis Regresi SPSS 22.0 For Windows**

Model summary

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R.Square | Adjusted R  Square | Std. Erorr Of The  Estimate |
| 1 | .569 | .323 | .299 | 4.23621 |

a. predictor : ( contanta ) profesionalisme kerja pegawai

berdasarkan table 4. 14 menunjukan nilai terbesar 0,569 yang artinya korelasi atau hubungan antara variabel dan indenpenden yang terdiri dari profesionalie kerja pegawai mempunyai hubungan yang kuat. Nilai R square menujukan 0,323, ini berarti bahwa pengaruh variabel indenpenden yang terdiri dari profesionalie kerja pegawai dengan variabel denpenden kualitas pelayanan public adalah 32.3% sedangkan sisanya di pengaruhi factor lain.

1. **Uji Hipotesis**
2. Uji hipotesis

Untuk menguji pengaruh motivasi, di siplin kerja dan di siplin kerja terhadap kepuasan kerja Pada Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat secara persial signifikan atau tidak,dalam peneliti ini menggunakan perbandingan thitung dan ttebal dengan tariff signifikan 5% dan N 30, sedangkan table distrubusi di capai pada α = 5% : 2 = 2,5% ( uji 2 sisi ) dengan derajat kebebasan ( df ) n – k – 1 = ( n jumlah responden dan k adalah jumlah variabel indenpenden). Hasil di peroleh dari ttabel adalah 2.052. dalam pengujian ini menggunakan bantuan program SPSS 22.0 for w.

**Table 4. 15**

**Coeficients**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Unstandardized | Coefficients | Standardized  Coeffients |  |  |
| Model | B | Std.Erorr | Beta | T | Sig |
| 1 | ( Contantat )  Professional Kerja Pegawai | 29.066  .465 | 7.103  .127 | 4.092  3659 | .000  .001 |

1. Dependen variabel kualitas pelayanan public

Dari hasil pada table 4.15 di atas dapat di ketahuai bahwa pengujian hipotesis alternative ( Ha ) di terima yaitu : ada pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas peaynan public di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat dapat di ketahui dengan membandingakanantar hasil dari thitung dengan ttabel dari table coefficient di atas di peroleh nilai thitung = 3.659. sementara itu untuk ttabel = 2.052. perbandingan antar ke duanya menghaasilkan thitung > ttebal ( 3.659 > 2,052 ). Nilai signifika untuk variabel perseonalismen kerja pegawai adalah 0.001 dan nilai tersebut lebih kecil dari pada probabilitas 0.05 (0,001 < 0,005 ) . sehingga dalam penguian ini menunjukan bahwa Ha di termia dan Ho di tolak. Yang ini berarti aada pengaruh positif dan signifikan antara professionalism terhadak kualitas pelayanan publik di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan

1. **Pembahasan Penelitian**

Hasil dari penelitian bahwa ada pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan antar hasil dari thitung dengan ttebal . dari table coefficients di atas di peroleh thitung .

Dari table coefficient di atas di peroleh nilai thitung = ( 3.659 > 2.052 ). Nilai signifikasi t untuk variabel provesionalisme kerja pegawai adalah 0.001 dan nilai tersebut lebih kecil dari pada probabilitas 0.05. ( 0.001 < 0,05 ).sehingga dalam pengujian ini menunjukan bahwa Ha di terima dan Ho. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara prafesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat.

Hasil penelitian ini sesuai menurut Kusuma (2012:14) mendefinisikan profesionalisme sebagai tanggung jawab indivivu untuk berperilaku yang lebih baik dari sekedar mematuhi undang-undang dan peraturan masyarakat yang ada. Menurut pengertian secara umum, seseorang dikatakan professional jika memenuhi tiga kriteria, yaitu mempunyai keahlian melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya, melaksanakan tugas dengan menetapkan standar baku dibidang profesi yang bersangkutan, dan menjalankan profesinya dengan mematuhi etika profesi yang telah ditetapkan.

Menurut Andrias Harefa (2004:137) profesionalisme adalah soal sikap yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambing prestasi kerja.

Pendapat Moenir (2012) Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung pelanyanan simamora ( 2018 ) dalah setiap kegiatan atau manfaat yang di tawarkan suatu pihak kepada pihak lain berdasarkan tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. dengan kualitas pelayanan yang baik ak perusaahan akan mendapatkan,sehingga memberikan suatu dorongankepada konsemen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan,dalam hubungan yang tersebut perusahaan dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan dan haparan konsuen.

Penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang akan di lakukan Oleh Tommy J. Pissa ( 2018 ) dalam penelitiannya menunjukan terdapat pengaruh positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan public.

**BAB V**

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat di ambil berdasarkan analisis data yang di lakukan menunjukan bahwa ada pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat dapat di buktikan dari perolehan nilai thitung > ttabel (3.659 > 2.052 ) dan signifikasi lebih kecil dari pada probalitas 0.05 (0,0001 < 0,05 ).sehingga dalam pengujian ini menunjukan bahwa Ha di terima dan Ho di tolak.Hal ini berarti pengaruh yang positif dan signifikan antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat.

1. **Saran**
2. Bagi Kantor Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai kontribusi dan penambahan wawasan dalam mengambil kebijakan tentang pengaruh profesionalisme kerja pengawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat.
3. Pelayanan setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan ataupun.Dengan kualitas yang baik akan mendapatkan citra yang baik pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Raja Ampat.
4. Dengan adanya penelitian dapat pengeruh yang positif antara profesionalisme kerja pengawai terhadap pelayanan di Dinas Kebersihan dan pertamanan Kabupaten Raja Ampat
5. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan koleksi penelitian mengenai pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

1. Bagi penilitian selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam pengearuh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dan hendaknya factor-faktor diluar variable penelitian diteliti oleh peneliti selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. 2007. Research Methods in Education (6thed.). London, New York: Routllege Falmer.

Harefa, Andrias. 2004. Membangkitkan Etos Profesionalisme. Jakarta: Gramedia.

Kusuma, Aji.2012. Pengaruh Profesional Auditor, Etika Profesi dan Pengalaman Auditor terhadap Pertimbangan Tingkat Materialitas. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2024. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba.

Maister, H. David. 1998, True Professionalism, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Marzuki, 2015, Metodologi Riset, Yogyakarta: BPFE.

Moenir, A.S. 2012. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution. 2012). Metode Research Penelitian Ilmiah. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Priyatno, Duwi, 2016. Belajar Alat Analisis Data, Yogyakarta: Gava Media.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Ridwan. (2015). Dasar-Dasar Statistika, Bandung: Alfabeta.

Shaleh, Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab, (2024). Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam), Jakarta: Kencana.

Simamora, Henry. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.

Sugiyono. (2010). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publising.

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian.

**KUESIONER PENELITIAN**

**Bagian I – Karakteristik Responden.**Mohon diisi semua pernyataan di bawah ini dengan jawaban yang paling sesuai.  
Silahkan memberi **tanda silang (X)** untuk pernyataan pilihan.

1. Nama :…………………………………………………………………

2. Jenis Kelamin :

3. Usia :

4. Latar Belakang Pendidikan :

**Bagian II – Daftar Pernyataan.**Tunjukan tingkat kesetujuan Anda terhadap pernyataan berikut dengan memberi tanda centang ( ) yang sesuai pada tiap pernyataan, dengan menggunakan skala yang diberikan di bawah ini:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opsi** | **Skor** | **Keterangan** |
| Sangat Setuju | 5 | Setiap kejadian yang digambarkan pada pernyataan itu pasti ada atau terjadi. |
| Setuju | 4 | Setiap kejadian yang digambarkan pada pernyataan lebih banyak terjadi dari pada terjadi |
| Kurang Setuju | 3 | Setiap kejadian yang digambarkan pada pernyataan bisa terjadi |
| Tidak Setuju | 2 | Setiap kejadian yang digambarkan pada pernyataan lebih banyak tidak terjadi daripada terjadi |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | Setiap kejadian yang digambarkan pada pernyataan sama sekali tidak terjadi |

Lampiaran 2.

**Rekaputalasi hasil angket**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | 10 | 11 | 12 | 13 | x |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | | 5 | 5 | 5 | 3 | 62 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 46 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | | 4 | 2 | 4 | 2 | 45 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | 5 | 1 | 5 | 5 | 46 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 50 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 61 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 57 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | | 5 | 4 | 4 | 5 | 49 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | | 5 | 5 | 5 | 4 | 51 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 58 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 3 | 3 | 4 | 50 |
| 14 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | | 4 | 3 | 4 | 3 | 48 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 62 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 64 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | | 4 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | | 5 | 4 | 4 | 5 | 57 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 5 | 5 | 5 | 4 | 54 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 53 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 3 | 3 | 4 | 50 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | | 4 | 3 | 4 | 3 | 57 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 4 | 5 | 5 | 5 | 63 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 56 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | | 4 | 4 | 5 | 58 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | Y |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 57 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 52 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 45 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 54 |
| 7 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 44 |
| 8 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 53 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 56 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 54 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 60 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 54 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 45 |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 15 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 61 |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 18 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 52 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 56 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 53 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 61 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 55 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 55 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 52 |
| 25 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 61 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 58 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 59 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 57 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 57 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 54 |