



Pengaruh Profesionalisme dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan

Siti Maulidiyah¹, Sri Hastari², Eni Erwantiningsih³

^{1 2 3} Fakultas Ekonomi Universitas merdeka Pasuruan

sitimaulidiyah27052002@gmail.com¹, sri.hastari@gmail.com², enierwanti232@gmail.com³

Article Info

Article history:

Received June, 26 2025

Revised July, 25 2025

Accepted August, 06 2025

Keywords:

Profesionalism, Work Motivation, Quality of Public Services, Cukurguling Village Office

ABSTRACT

The quality of public services in the Village Office is essential to achieving community satisfaction. This is highly dependent on the professionalism and work motivation of the employees. This study aims to analyze the influence of employee professionalism and work motivation on the quality of public services at the Cukurguling Village Office, Lumbang District, Pasuruan Regency. A descriptive approach was used, involving 97 respondents from the Cukurguling community who had previously used the services. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The hypothesis testing results show that employee professionalism and work motivation have a positive and significant effect on the quality of public services, with a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) of 0.560 indicates that 56% of the variation in service quality is explained by these two variables. Descriptively, all three variables fall into the "very good" category. This study concludes that professionalism and work motivation are key factors in achieving excellent public service quality and recommends that the Village Office continue to maintain and improve these two aspects.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Article Info

Article history:

Received June, 26 2025

Revised July, 25 2025

Accepted August, 06 2025

Keywords:

Profesionalisme, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Desa Cukurguling.

ABSTRACT

Kualitas pelayanan pada Kantor Desa diperlukan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Hal ini sangat tergantung bagaimana profesionalisme dan motivasi kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh profesionalisme dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan. Pendekatan deskriptif pada penelitian ini melibatkan 97 responden masyarakat Desa Cukurguling yang pernah menggunakan layanan, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner dan di analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa profesionalisme dan motivasi kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai sig. $0.000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.560 mengidentifikasi bahwa 56% variasi kualitas pelayanan dijelaskan oleh kedua variabel ini. Secara deskriptif, Ketiga variabel berbeda dalam kategori sangat baik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa profesionalisme dan motivasi kerja adalah faktor kunci dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang prima, merekomendasikan Kantor Desa untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kedua aspek tersebut.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:Nama penulis: **Siti Maulidiyah**

Universitas Merdeka Pasuruan

Email: sitimaulidiyah27052002@gmail.com

Pendahuluan

Salah satu aspek penting administrasi pemerintahan adalah pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, masih banyak pelayanan publik belum memenuhi standar kualitas yang diharapkan, kurangnya profesionalisme dan motivasi menyebabkan kualitas kerja pegawai rendah sehingga kurang maksimal dalam mengerjakan tugas pendokumentasian apa pun. Kondisi tersebut dapat menyebabkan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor desa. Oleh karena itu, perlu adanya kualitas pelayanan publik di setiap kantor desa/kelurahan yang dapat di pengaruhi oleh profesionalisme serta motivasi pegawainya. Profesionalisme yang tinggi di dalam suatu organisasi pemerintahan dapat tercermin dalam berbagai aspek, termasuk kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat, responsif serta dapat memotivasi masyarakat beserta pegawainya, serta kemampuan dalam menangani berbagai masalah administratif, dengan sikap memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugas - tugasnya.

Menurut Hardiyansyah (2018:15) Kualitas pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Menurut Siagian (2018 : 11) Profesionalisme merupakan suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan. Setiap seorang pegawai yang profesional harus memiliki rasa bertanggung jawab penuh dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dengan bertindak lebih dari sekedar memenuhi tanggung jawab diri sendiri melainkan dengan kepentingan yang memiliki ketentuan hukum dan peraturan masyarakat. Sehingga seorang pegawai yang profesional dapat diartikan sebagai seseorang yang terus menerus belajar dengan mengejar kinerja yang lebih baik lagi dari sebelumnya, dengan dibekali keahlian dan keterampilan. Pegawai pemerintahan harus memiliki kemampuan dan cara berpikir lebih maju dalam memberikan suatu masukan didalam pekerjaan tersebut maupun segala ketentuan yang telah di lakukan. Kegiatan ini harus juga di dukung dengan adanya suatu motivasi yang kuat supaya seorang pegawai tersebut lebih giat dalam bekerja dan lebih semangat dalam melakukan pekerjaannya sehingga seorang pegawai harus sering di berikan motivasi agar terwujudnya tujuan pada seorang pegawai tersebut.

Menurut Hasibuan (2017:141) Motivasi kerja merupakan sesuatu yang dapat menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja dengan giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi ini juga memberikan daya bagi setiap



individu agar memiliki semangat yang tinggi dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh instansi pemerintah sehingga dapat berjalan lebih baik dengan yang semestinya.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survey sebagai metode pengumpulan data. Analisis Kuantitatif ini adalah suatu analisis yang mengumpulkan data dan menyatakan variabel-variabel dengan menganalisis pengaruh profesionalisme dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik yang pada akhirnya akan menjadi total bobot skor dari pengisian kuesioner oleh responden yang ada.

Populasi merupakan suatu wilayah/kawasan yang generalisasi terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari serta menarik kesimpulannya (Sugiyono,2015:72). Untuk itu populasi yang akan di ambil peneliti Adalah masyarakat yang berusia diatas 17 tahun serta sudah memiliki data kependudukan berupa kartu tanda penduduk (KTP) yang sesuai dengan ketentuan dan kriteria guna untuk mengurus dokumen di kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan

Dalam penelitian ini, sampel dipilih berdasarkan kriteria spesifik yaitu masyarakat berusia di atas 17 tahun dan memiliki KTP di desa Cukurguling, Kecamatan Lumbang, Kabupaten Pasuruan, yang merupakan populasi studi. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk memastikan responden yang terpilih benar-benar memenuhi kriteria tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, peneliti mengandalkan rumus Slovin karena perhitungannya sederhana dan tidak memerlukan tabel khusus. Meskipun area penelitian luas, teknik cluster sampling diterapkan untuk memastikan sampel yang diambil tetap relevan. Penggunaan metode ini sejalan dengan prinsip probability sampling, di mana setiap individu dalam populasi yang memenuhi kriteria memiliki peluang yang sama untuk dipilih.

Salah satu lembaga instansi pemerintah yang melayani pelayanan publik yakni kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan yang merupakan instansi untuk memenuhi keperluan masyarakat desa dalam pengurusan dokumen kependudukan serta dokumen lainnya seperti surat keterangan nikah, surat keterangan cerai, surat keterangan pindah, surat keterangan tidak mampu dan surat keterangan usaha untuk dapat digunakan dengan semestinya di kalangan masyarakat sekitar. Berdasarkan hasil observasi di kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan melakukan pelayanan yang belum maksimal seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), Akta Kelahiran dan kematian beberapa kekurangan tersebut yaitu kesalahan pengetikan baik itu mulai dari nama, tanggal lahir, maupun status pernikahan dan data pendukung lain. Selain itu penggunaan pelayanannya berbasis online belum efisien karena sebagian masyarakat desa cukurguling kecamatan lumbang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas tersebut karena keterbatasan pengetahuan teknologi, sehingga kesulitan dalam memasukkan data dan relatif lama. Sedangkan dari pegawai kantor desa kurang disiplin untuk pengurusan kependudukan masyarakat serta menunda-nunda pekerjaan tanpa alasan yang jelas dan tidak pasti.

Oleh karena itu, masyarakat lebih memilih menggunakan jasa calo agar dapat lebih cepat dan tidak memakan waktu serta biaya yang banyak untuk pembuatannya. Selain itu ada juga yang secara manual dengan datang langsung ke kantor desa Cukurguling dengan di bantu oleh pegawai pemerintahan yang telah terikat kontrak kerja untuk melayani masyarakat disekitar.

Data di kumpulkan menggunakan koesioner dengan skala likert untuk mengukur 3 variabel utama dalam penelitian ini: Profesionalisme, Motivasi kerja, Kualitas pelayanan publik. Setiap pernyataan dalam koesioner terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju dengan skor yang di berikan masing-masing 5,4,3,2, dan 1.



Untuk menganalisis data, digunakan metode regresi linier berganda. Regresi linier berganda dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan antara lebih dari satu variabel independen (profesionalisme dan motivasi kerja pegawai) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan publik) secara bersamaan. Menurut Ghazali (2018:95), analisis regresi linier berganda adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur pengaruh dari lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Model analisis ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel – variabel bebas dan seberapa besar dampaknya terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan teknik ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai seberapa besar pengaruh profesionalisme dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Desa Cukurguling, Kecamatan Lumbang, Kabupaten Pasuruan.

Dalam analisis ini, peneliti juga akan menguji asumsi-asumsi klasik, seperti normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi, untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi kriteria. Setelah asumsi-asumsi klasik diuji, regresi linier berganda akan digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara profesionalisme dan motivasi kerja serta untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel terhadap kualitas pelayanan publik.

Analisis koefisien determinasi (R²)

Berdasarkan metode analisis regresi linear, analisis determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pengukuran ini diwakili oleh koefisien determinasi (R-squared) yang nilainya berada antara 0 hingga 1. Nilai R-squared yang mendekati 1 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan sebagian besar variasi pada variabel dependen, sementara nilai yang mendekati 0 berarti kemampuannya terbatas. Secara umum, nilai R-squared cenderung lebih tinggi pada data deret waktu (time series) dibandingkan data silang (cross-section) karena variasi pengamatan yang lebih besar pada data silang. Perlu diketahui bahwa nilai R-squared dapat berubah naik atau turun apabila variabel independen baru ditambahkan ke dalam model.

Uji simultan (Uji F)

Uji model digunakan untuk menguji / mengetahui apakah model regresi yang digunakan cukup baik atau tidak. Uji model dapat dilihat dari nilai F_{hitung} dengan ketentuan Jika $F_{test} \geq F_{tabel}$ dan nilai signifikansinya $< 0,05$, maka ada pengaruh antara bebas terhadap variabel terikat. Dengan demikian pengujian model tersebut dikatakan baik.

Uji parsial (Uji t)

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh dua variabel independen secara Individual dalam mempengaruhi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan taraf signifikan level 0,05 ($\alpha= 5\%$).

Hasil

Analisis koefisien determinasi (R²).

Tujuan dari analisis koefisien determinasi pada dasarnya bertujuan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi dari variabel terikat. Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk menilai apakah terdapat pengaruh yang sempurna atau tidak, yang terlihat dari apakah perubahan pada variabel bebas yaitu Profesionalisme (X1) dan Motivasi Kerja (X2) diikuti oleh perubahan pada variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan Publik (Y). Dasar pengambilan keputusan untuk koefisien determinasi (R²) adalah sebagai berikut jika nilai R-square sebesar 0,25 maka dikategorikan lemah, jika nilai R-square sebesar 0,50 dikategorikan



moderat, dan jika nilai R-square sebesar 0,75 dikategorikan kuat. Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel Independen	Variabel Dependen	R Square	Keterangan
Profesionalisme (X_1) Motivasi Kerja (X_2)	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,560	Moderat

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi yang terlihat pada tabel 20 diatas, dapat dilihat bahwa hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,560 sehingga nilai R-square dikategorikan moderat, artinya adalah kedua variabel bebas yaitu Profesionalisme (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) memiliki kemampuan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan Publik (Y). Angka sebesar 0,560 menunjukkan bahwa 56% variasi yang berlangsung pada variabel kualitas pelayanan publik (Y) dipengaruhi oleh profesionalisme (X_1) dan motivasi kerja (X_2), sementara 44% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk dapat mengetahui apakah model yang diteliti memiliki pengaruh yang cukup baik atau tidaknya dapat dilihat jika nilai F_{hitung} lebih besar dari $> F_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari $< 0,05$, maka hasil tersebut memiliki pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengujian ini memiliki pengaruh yang baik maupun sebaliknya, untuk itu dalam pengujian ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut ini :

Hasil Uji F (Uji Signifikansi Secara Simultan)

Variabel Independen	Variabel Dependen	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.	Keterangan
Profesionalisme (X_1) Motivasi Kerja (X_2)	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	59.701	3.09	0,000	Ha diterima

Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa nilai F Kinerja Karyawan (Y) nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05 dan nilai F_{hitung} sebesar 59,701 artinya lebih besar dari F_{tabel} . yakni $> 3,09$. Sehingga dapat diartikan bahwasanya Profesionalisme (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Uji parsial (Uji t)

Uji parsial memiliki tujuan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini merupakan uji hipotesis yang dilakukan melalui analisis regresi berganda untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria untuk penerimaan dan penolakan hipotesis ditentukan sebagai berikut :



1. Apabila nilai $\text{sig} < \alpha$ (0.05) dan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila nilai $\text{sig} > \alpha$ (0.05) dan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hasil dari pengujian t dalam penelitian ini sebagai berikut :

Hasil Uji t (Signifikansi Secara Parsial)					
Variabel Independen	Variabel Dependen	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
Profesionalisme (X_1)	Kualitas Pelayanan	9.759	1.98	0,0	Ha diterima
	Publik (Y)		5	00	
Motivasi Kerja (X_2)	Publik (Y)	5.239	1.98	0,0	Ha diterima
			5	00	

Berdasarkan tabel , terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis Profesionalisme menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 9.759 dengan taraf signifikan sebesar 0.000 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ (9.759 > 1.985) dengan taraf signifikan sebesar 0.000 < 0.05 artinya Variabel Profesionalisme memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Pada variabel Motivasi Kerja pegawai menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 5.239 dengan taraf signifikan sebesar 0.000 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ (5.239 > 1.985) dengan taraf signifikan sebesar 0.000 < 0.05 artinya Variabel Motivasi Kerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Pembahasan

Pengaruh Profesionalisme dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) diperoleh nilai F-hitung sebesar 59.701 dengan tingkat signifikansi 0.000. Nilai F-hitung (59.701) ini jauh lebih besar dari F-tabel (3.09), dan nilai signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0.05 (0.000 < 0.05). Hasil ini menunjukkan bahwa Profesionalisme dan Motivasi Kerja secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan. Dengan kata lain, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya pengaruh simultan diterima.

Analisis regresi linier berganda lebih lanjut memberikan gambaran kuantitatif yang lebih rinci melalui persamaan $Y = 9,758 + 0,820 X_1 + 0,635 X_2 + e$. Dalam persamaan ini, nilai konstanta 9,758 dapat diinterpretasikan sebagai tingkat dasar kualitas pelayanan publik yang ada, bahkan jika variabel profesionalisme dan motivasi kerja tidak berperan atau bernilai nol. Koefisien regresi untuk profesionalisme sebesar 0,820 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam profesionalisme pegawai akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar 0,820 unit, dengan asumsi faktor motivasi kerja tetap. Angka ini, yang relatif tinggi, menegaskan bahwa kompetensi, ketepatan, dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas memiliki dampak yang sangat substansial terhadap persepsi masyarakat akan kualitas layanan. Sementara itu, koefisien regresi untuk motivasi kerja sebesar 0,635 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam motivasi kerja pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,635 unit, dengan asumsi profesionalisme tetap. Meskipun sedikit lebih rendah dari profesionalisme, nilai ini tetap menunjukkan kontribusi yang signifikan, mencerminkan bahwa dorongan internal, semangat, dan inisiatif pegawai sangat memengaruhi keramahan, kecepatan respons, dan kepedulian mereka terhadap kebutuhan masyarakat. Tanda positif pada kedua koefisien ini secara konsisten menegaskan



adanya hubungan searah, di mana peningkatan pada profesionalisme dan motivasi kerja akan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, temuan ini secara komprehensif mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik yang prima di Kantor Desa Cukurguling adalah hasil dari kombinasi harmonis antara kompetensi teknis dan etos kerja yang tinggi (profesionalisme) dengan dorongan internal dan semangat untuk melayani (motivasi kerja). Profesionalisme memastikan bahwa tugas-tugas dilaksanakan dengan benar, akurat, dan efisien, sementara motivasi kerja mendorong pegawai untuk bekerja dengan antusiasme, proaktif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sinergi kedua faktor ini menciptakan lingkungan pelayanan yang efektif dan responsif. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Mohamad Amin (2020) dan Ambo Talle (2019), yang secara serupa menyoroti peran krusial profesionalisme aparatur dan motivasi kerja sebagai pendorong utama peningkatan kualitas layanan publik. Implikasi praktisnya adalah bahwa setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus mempertimbangkan dan mengembangkan kedua dimensi ini secara terintegrasi, karena keduanya saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain dalam mencapai tujuan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Profesionalisme sebesar 9.759 dengan tingkat signifikansi 0.000. Nilai t-hitung (9.759) ini lebih besar dari t-tabel (1.985), dan nilai signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Profesionalisme secara parsial (individual) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya pengaruh profesionalisme diterima.

Temuan ini menggaris bawahi betapa pentingnya profesionalisme individu pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Profesionalisme mencakup kemampuan, kualitas kerja, pemanfaatan sarana dan prasarana, serta keandalan pegawai dalam menjalankan tugas. Ketika pegawai memiliki keahlian yang memadai, bekerja dengan cermat dan tepat, serta menunjukkan sikap bertanggung jawab, hal ini secara langsung meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Masyarakat akan merasakan bahwa urusan mereka ditangani oleh individu yang kompeten dan dapat diandalkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Switika Bonde (2013) dan Yusril Ihsan Salam, Ahmad Syarif, Muhammad Tahir (2023) yang menemukan hubungan positif dan signifikan antara profesionalisme aparatur dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini juga didukung oleh hasil deskriptif yang menunjukkan bahwa Profesionalisme pegawai di Kantor Desa Cukurguling berada pada kategori "Sangat Baik" (rata-rata 4.74), dengan indikator seperti "proses pengurusan dokumen baik dan tepat" (skor 4.82) dan "kualitas pelayanan melebihi harapan" (skor 4.78) yang sangat tinggi. Ini membuktikan bahwa kompetensi dan dedikasi pegawai adalah faktor krusial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Motivasi Kerja sebesar 5.239 dengan tingkat signifikansi 0.000. Nilai t-hitung (5.239) ini lebih besar dari t-tabel (1.985), dan nilai signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Motivasi Kerja secara parsial (individual) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan



Lumbang Kabupaten Pasuruan. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya pengaruh motivasi kerja diterima.

Temuan ini menegaskan bahwa dorongan internal dan semangat kerja pegawai memiliki peran penting dalam membentuk kualitas pelayanan publik. Motivasi kerja mendorong pegawai untuk lebih giat, antusias, dan proaktif dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Pegawai yang termotivasi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan berkomitmen untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Mereka tidak hanya bekerja karena kewajiban, tetapi karena adanya keinginan untuk berprestasi, menjalin hubungan baik, dan memberikan yang terbaik. Semangat ini tercermin dalam interaksi langsung dengan masyarakat, membuat pelayanan terasa lebih ramah, cepat, dan peduli.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Roy, Lukman Hakim, Nurbiah Tahir (2020) dan Akhmad Berkatillah (2024) yang menemukan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini juga didukung oleh hasil deskriptif yang menunjukkan bahwa Motivasi Kerja pegawai di Kantor Desa Cukurguling berada pada kategori "Sangat Baik" (rata-rata 4.59), dengan indikator seperti "cepat mengatasi permasalahan" (skor 4.73) dan "menjalin hubungan baik dengan masyarakat" (skor 4.63) yang sangat tinggi. Ini menunjukkan bahwa semangat dan dorongan internal pegawai adalah kunci untuk pelayanan yang responsif dan berorientasi pada masyarakat.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang “Pengaruh Profesionalisme dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.” kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Profesionalisme dan Motivasi Kerja pegawai secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) diperoleh nilai F-hitung sebesar 59.701 dengan tingkat signifikansi 0.000. Nilai F-hitung (59.701) ini jauh lebih besar dari F-tabel (3.09), dan nilai signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Selain itu, hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan $Y = 9,758 + 0,820 X_1 + 0,635 X_2 + e$, di mana koefisien regresi positif untuk Profesionalisme (0,820) dan Motivasi Kerja (0,635) mengindikasikan hubungan searah yang kuat. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.560 menunjukkan bahwa 56% variasi dalam Kualitas Pelayanan Publik dapat dijelaskan oleh variabel Profesionalisme dan Motivasi Kerja. Nilai *R-square* ini dikategorikan sebagai moderat, yang berarti kedua variabel independen tersebut memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memprediksi atau menjelaskan perubahan pada kualitas pelayanan publik. Sementara itu, sisa 44% variasi kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat adalah hasil dari kombinasi harmonis antara kompetensi dan dedikasi pegawai (profesionalisme) dengan semangat dan dorongan internal mereka untuk bekerja (motivasi kerja). Ketika pegawai memiliki keahlian yang memadai dan juga antusias dalam menjalankan tugas, pelayanan yang diberikan akan jauh lebih baik dan memuaskan. Ini berarti bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus mempertimbangkan kedua aspek ini secara terintegrasi, karena keduanya saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang prima bagi masyarakat.
2. Profesionalisme pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Profesionalisme



sebesar 9.759 dengan tingkat signifikansi 0.000. Nilai t-hitung (9.759) ini lebih besar dari t-tabel (1.985), dan nilai signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Temuan ini menegaskan bahwa tingkat keahlian, ketepatan, dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas-tugas mereka secara individual sangat krusial dalam menentukan kualitas layanan. Masyarakat merasakan bahwa pelayanan menjadi lebih efisien, akurat, dan dapat diandalkan ketika ditangani oleh pegawai yang profesional. Ini mencakup kemampuan pegawai dalam menguasai pekerjaan, memberikan pelayanan yang melebihi harapan, serta efisiensi dalam proses administrasi. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang mereka berikan kepada masyarakat.

3. Motivasi Kerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Motivasi Kerja sebesar 5.239 dengan tingkat signifikansi 0.000. Nilai t-hitung (5.239) ini lebih besar dari t-tabel (1.985), dan nilai signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Temuan ini menunjukkan bahwa dorongan internal dan semangat kerja pegawai secara individual juga berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai yang termotivasi cenderung lebih proaktif, responsif, dan memiliki inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, bahkan dalam menghadapi tantangan. Motivasi ini mendorong mereka untuk tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat dan memahami kebutuhan mereka. Antusiasme dan komitmen yang ditunjukkan oleh pegawai yang termotivasi secara langsung berkontribusi pada pengalaman pelayanan yang lebih ramah, cepat, dan peduli, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Public Policy*, 1(2), 137-152.
- Ardianingsih, Arum. 2018. *Audit Laporan Keuangan*. Jilid 1. Jakarta : Bumi Aksara
- Arens, A. (2017). *Auditing And Assurance Services*, 16th Edition. Boston: Prentice Hall.
- Azwar, Saifuddin (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berkatillah, A. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amuntai Selatan. Al 'IdaraBalad, Vol. 5, 3,
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan, Malayu. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Himma, Faiqotul. 2022. "10 Hal Penting Membuat E-Flyer Yang Menarik." Majoo. 2022. <https://majoo.id/solusi/detail/e-flyer-yang-menarik>.



- Lisa, Ikhwani Ratna, 2024. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. *Paraduta ; Jurnal Ekonomi Dan Ilmu-Ilmu Sosial* Vol 2 (3)
- Nasution, S. W. (2022). Assesment Kurikulum Merdeka Belajar Di Sekolah Dasar. *Prosiding Pendidikan Dasar*, 1, 135–142. <https://doi.org/10.34007/ppd.v1i1.181>.
- Roy, Lukman Hakim, Nurbiah Tahir. 2020. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di kantor Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar*. *JPPM: Journal Of Public and Manajement*, Volume 2 Nomor 2
- Rusmilawati, Jauhar Arifin, Heni Suparti, 2020. *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong*. *JAPB: Volume 3 Nomor 2*
- Saefullah, Asep, Ahmad Rusdiana. 2016. *Manajemen Perubahan*. CV Pustaka Setia: Bandung.
- Siagian, M. (2018). Peranan disiplin kerja dan kompensasi dalam mendeterminasi kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT Cahaya Pulau Pura Di Kota Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 22-33.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tarihoran, N. (2022). *Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan Pegawai di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Talle, A. (2016). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara (Doctoral dissertation, Tadulako University)*.
- Yusril Ihsan Salam, Ahmad Syarif, Muhammad Tahir, 2023. *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Bone*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>, Volume 4, Nomor 5.