

## ABSTRAK

# PENGARUH PROFESIONALISME DAN PENGAWASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KOTA TANGERANG

**Lisdewi Muliati  
Hikmah Yuanita Putri  
Dosen Tetap dan Alumni  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Tangerang**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme dan Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode asosiasi dengan pendekatan kuantitatif. Teknik dan alat pengumpulan data adalah dengan kuesioner atau angket. Berdasarkan uji korelasi Profesionalisme (X1), dan Pengawasan (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) memiliki hubungan kuat. Sedangkan kontribusi Profesionalisme (X1), dan Pengawasan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 49,10%, sisanya 50,90% dipengaruhi oleh variabel lain (X). Jika diproyeksikan berdasarkan uji regresi berganda menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai Profesionalisme (X1), dan Pengawasan (X2) secara bersamaan pada nilai tertentu, maka meningkatkan nilai Kualitas Pelayanan (Y) pada nilai tertentu pula. Pengaruh Profesionalisme dan Pengawasan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kota Tangerang Secara parsial Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sedangkan Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan Administrasi di Kecamatan Kota Tangerang.

**Kata Kunci: Profesionalisme, Pengawasan dan Kualitas Pelayanan Administrasi**

## PENDAHULUAN

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan atau proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kasmir, (2006), menyatakan bahwa "Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan

seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Boediono, (2000), menyatakan bahwa Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Beberapa masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, serta masyarakat tidak sabar dalam menunggu proses pelayanan sehingga penyelesaiannya lambat dari waktu yang telah ditentukan. Beberapa masyarakat masih sering lupa membawa persyaratan yang telah ditetapkan oleh kecamatan. Permasalahan lain yang ditemui menurut sebagian pegawai yang diwawancarai bahwa kurangnya pengawasan kepala administrasi yang melakukan pengawasan kepada stafnya, pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan unit adalah pengawasan tidak langsung, sehingga tidak dapat dilihat secara langsung kendala-kendala di loket pelayanan.

Berdasarkan permasalahan di atas, yang mempengaruhi kualitas pelayanan diduga adalah profesionalisme pegawai dan pengawasan yang dilakukan pimpinan belum efektif. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Mandasari (2020), penelitian yang berhubungan dengan profesionalisme, pengawasan dan kualitas pelayanan telah banyak dilakukan sebelum, Hariyanto, Utomo, Irawan (2020), profesionalisme adalah kemampuan untuk memasuki ajang kompetisi sebagai antisipasi.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen dalam suatu organisasi, yang memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya. Sandra Asaloei (2018), pelayanan administrasi merupakan pelayanan publik yang menyentuh seluruh warga negara, meskipun masih terdapat keluhan karena banyaknya jumlah populasi yang harus dilayani dan juga banyak ragam produk/dokumen yang berkaitan dengan administrasi dan pencatatan sipil. Oleh karena itu, pelayanan administrasi harus terus ditingkatkan. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Susilowati et al (2014), dalam Rukhana Fitriati (2019).

## **DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN**

### **Kualitas Pelayanan (Y)**

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47), adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan

juga pimpinan. Ada 3 indikator yang digunakan menurut Hasibuan (2018:105), adalah antara lain:

**a. Kuantitas Kerja**

Kuantitas kerja adalah penilaian kuantitas kerja umum dilakukan dengan cara membandingkan target dan hasil Yang dicapai karyawan.

**b. Kualitas Kerja**

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan Efektifitas dan efesiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh Sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

**c. Waktu Kerja**

Waktu kerja adalah periode waktu di mana seseorang melakukan pekerjaan untuk mendapatkan upah tertentu.

**Tabel 1.1**  
**Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)**

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)	Kuantitas Kerja	Jumlah Input yang diproses sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	1
		Jumlah kegiatan kerja sesuai dengan tahap-tahap yang telah ditetapkan	2
		Jumlah hasil kerja sesuai target yang telah ditetapkan	3,4
	Kualitas Kerja	Tahapan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan	5
		Hasil pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	6
	Pemanfaatan Waktu	Pengerjaan tahapan-tahapan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan	7,8
Penyelesaian pekerjaan setiap tahapan-tahapannya sesuai waktu yang telah ditetapkan		9,10	

Sumber: Robbins (2018)

**Profesionalisme (X1)**

Profesionalisme merupakan kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang. Donni Juni Priansa, (2018:269), adapun Dimensi profesionalisme menurut Sedarmayanti dalam Fitri Wirjayanti, (2014), adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

**Tabel 1.2**  
**Operasionalisasi Variabel**  
**Profesionalisme (X1)**

Variabel	Indikator	No. Item
Profesionalisme	Pegawai memiliki kecakapan, pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaannya	1
	Pegawai merasakan suatu keputusan bathin telah menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah diberikan	2
	Pegawai mempunyai peran penting di lingkungan perusahaan	3
	Pekerjaan Pegawai sesuai dengan tuntutan perusahaan	4
	Pegawai mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain	5
	Pegawai mampu menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa bantuan orang lain	6
	Penilaian atas pekerjaan Pegawai harus dinilai oleh orang yang mempunyai kompetensi sesuai bidang pekerjaan Pegawai	7
	Rekan kerja Pegawai memberikan penilaian dengan jujur yang sesuai peraturan profesi	8
	Pegawai mampu bekerjasama dengan Pegawai lain	9
	Hubungan Pegawai dengan Pegawai lainnya terjalin dengan baik selama bekerja	10

Sumber: Handoko (2017)

### Pengawasan (X2)

**Tabel 1.3**  
**Operasionalisasi Variabel**  
**Pengawasan (X2)**

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item
Pengawasan	Komitmen afektif	Keinginan emosional karyawan yang kuat	1,2
		Keinginannya untuk tetap di organisasi	3
		Komitmen yang berdasar pada keinginan tetap memiliki fasilitas	4,5
	Komitmen berkelanjutan	Komitmen yang berdasar pada keinginan tetap memiliki gaji	6,7
		Tanggung jawab moral terhadap pekerjaan	8,9
	Komitmen normatif	Tanggung jawab moral karyawan untuk tetap bertahan di organisasi	10

Sumber: Handoko (2017)

Tabel 1.1 sampai 1.3 tentang operasional variabel di atas, merupakan acuan untuk membuat kuesioner. Setelah semua kuesioner yang disebarakan kepada responden terkumpul secara lengkap, kuesioner ini kemudian diperlukan pemeriksaan satu persatu untuk menilai layak atau tidaknya masing-masing jawaban responden tersebut, untuk dianalisis. Langkah berikutnya adalah pemberian skor terhadap jawaban responden, teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yaitu pertanyaan-pertanyaan yang memberikan lima alternatif dan jawaban diberi skor 1, 2, 3, 4, 5.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan, menjadi indikator variabel, kemudian indikator variabel tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan.

Populasi pada penelitian ini, adalah seluruh Pegawai di Kecamatan Kota Tangerang berjumlah 113 orang. Kebutuhan proses analisis data, jumlah sampel yang diambil adalah 92 responden, dengan teknik *random sampling*.

## PEMBAHASAN

### a. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan

Profesionalisme (X1) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki tingkat keeratan yang kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,635, Besarnya kontribusi Profesionalisme (X1) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y) diperoleh hasil 40,40%, jika diproyeksikan berdasarkan uji regresi diperoleh persamaan  $Y = 11,901 + 0,523X1$  yang menunjukkan nilai 0,635 bernilai positif sehingga semakin tinggi nilai Profesionalisme (X1) pada nilai tertentu, maka meningkatkan Kualitas Pelayanan (Y) pada nilai tertentu pula. Hipotesis yang berbunyi: Terdapat Pengaruh Profesionalisme dan Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kota Tangerang, kesimpulannya signifikan pada selang kepercayaan 95%, sebab nilai t statistik Profesionalisme sebesar 6,294 lebih besar dari pada t statistik 1,988.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Tasya Aguita Tawang, Florence D.J. Lengkong, Very Y.Londa (2020), menyatakan bahwa

Profesionalisme memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

### b. Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan

Pengawasan (X2) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki tingkat keeratan yang sedang dengan nilai korelasi sebesar 0,496, Besarnya kontribusi Pengawasan (X2) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y) diperoleh hasil 24,60%. jika diproyeksikan berdasarkan uji regresi diperoleh persamaan  $Y = 16,447 + 0,496X1$ . Dilihat dari signifikansi hipotesis yang berbunyi Terdapat Pengaruh Profesionalisme dan Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Kota Tangerang kesimpulannya tidak signifikan pada selang kepercayaan 95%, sebab nilai t statistik sebesar 3,564 < t statistik 1,986 pada selang kepercayaan 95%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Riof (2015), bahwa Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan.

c. **Pengaruh Profesionalisme (X1) dan Pengawasan (X2), Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Profesionalisme, dan Pengawasan dengan Kualitas Pelayanan (Y) diperoleh nilai korelasi sebesar 0,691 yang termasuk pada kriteria tingkat keeratan kuat. Sedangkan kontribusi Profesionalisme (X1), dan Pengawasan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 46,60% sedangkan sisanya 53,40% dipengaruhi oleh variabel lain (X) yang tidak diteliti, namun mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Y) yang dapat dilihat dari bab 2 pada bagian penelitian terdahulu yaitu diduga oleh variabel Motivasi Karyawan, Pengembangan Karyawan, Lingkungan Kerja, Sistem Penghargaan Karyawan, Kepuasan Karyawan, Perilaku Karyawan, Gaya Kepemimpinan, dan sebagainya.

Jika diproyeksikan berdasarkan uji regresi diperoleh persamaan  $Y = 5,507 + 0,527X1 + 0,312X2$ , yang menunjukkan nilai koefisien X1 0,527 dan X2 adalah 0,312 bernilai positif, sehingga semakin tinggi nilai Profesionalisme (X1), dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan ditingkatkan pada nilai tertentu, maka

meningkatkan nilai Kualitas Pelayanan (Y) pada nilai tertentu pula. Dilihat dari signifikansi hipotesis yang berbunyi

Terdapat Pengaruh Profesionalisme dan Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kota Tangerang hipotesis tersebut signifikan pada selang kepercayaan 95%, sebab F statistik sebesar  $40,776 > F$  statistik sebesar 2.70, atau probabilitas (sig.F change) =  $0,000 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini sejalan dengan Prima Ulen Vertika (2019), yang menyatakan Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan pengaruh positif signifikan secara simultan terhadap, Kualitas Pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Profesionalisme dan Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kota Tangerang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Profesionalisme berpengaruh positif Terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini didapat dari uji t variabel

Profesionalisme dengan nilai tstatistik  $6,294 > t_{tabel} 1,986$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Pengawasan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini di dapat dari uji t variabel pengembangan karir dengan nilai tstatistik  $3,564 > t_{statistik} 1,986$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
3. Profesionalisme dan Pengawasan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Kota Tangerang. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat di nilai F statistik sebesar  $40,776$  nilai  $>$  dari  $F_{tabel} 2,71$  atau probabilitas (sig.F change) =  $0,000 < 0,05$  yang

berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Profesionalisme pengaruh yang kuat terhadap Kualitas Pelayanan Profesionalisme di Kecamatan Kota Tangerang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi, Oleh karena itu, pegawai diharapkan dapat menerapkan Pengawasan agar dapat menerapkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kota Tangerang.
2. Berdasarkan hasil penelitian Pengawasan mempunyai pengaruh yang sedang terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kota Tangerang, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. Oleh karena itu, pegawai diharapkan dapat menerapkan Profesionalisme agar dapat menerapkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kota Tangerang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aholiab, Watloly. 2001. *Tanggung Jawab Pengetahuan*. Penerbit Kanisius.
- Aksara. *Metedologi penelitian Untuk skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : P
- Amin, Muhammad.2020 Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan.Vol. 1, No. 2, (2020). *Jurnal kebijakan aplikasi publik&bisnis*.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Bahasa: Bob Sabran dan Devri Badrani P, Erlangga, Jakarta.
- Boediono, (2000), *Ekonomi Internasional*, BFFE, Yogyakarta CSIS. Jakarta.
- Edy Sutrisno. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ke-9, Kencana,
- Edy Sutrisno. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ke-9, Kencana, Jakarta
- Gramedia Pustaka Handoko, T. Hani. 2017. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Hadari Nawawi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gadjah MadaYogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 2017. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Handoko. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi
- Handoko. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara. *Metedologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : P Gramedia Pustaka
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi.
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Jakarta: Bumi Aksara Jakarta: Lembaga Studi Pembangunan.
- Kasmir. 2006 *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kaswan. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Korten dan Alfonso, 1981, *Pembangunan Yang Memihak Rakyat*,



Perusahaan. Bandung : PT. Reamaja  
Rosdakarya

Prijono,O.S., Pranarka,A.M.W. 1996.  
Pemberdayaan: Konsep, Kebijakan  
dan Implementasi. Revisi. Jakarta:  
Bumi Aksara

Bahasa: Bob Sabran dan Devri Badrani P,  
Erlangga, Jakarta.

Samsudin, Sadili. 2019 Manajemen Sumber  
Daya Manusia. Bandung: CV.  
Pustaka Setia.

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

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.  
Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2019. Statistika untuk Penelitian.  
Bandung : CV Alfabeta.

Wibowo. 2017. Manajemen Kinerja. Ed. 5-  
Cet. 12. Depok : Rajawali Pers

Wibowo. 2017. Manajemen Kinerja. Ed.5-  
Cet.12. Depok : Rajawali Pers