



Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Pratamireza Putri Lase

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Padang

*Corresponding author, e-mail: pratamireza@gmail.com

Abstract

Integrity and professionalism of an employee were one of indicators to improve the quality of public services. The existence of problems with the quality of public services at the Pariaman City District Court Office which was still low indicated the integrity and professionalism of employees was needed to improve the quality of public services in the agency of Pariaman City District Court. This research was conducted in order to improve the trust and legitimacy of the government and its bureaucracy in the eyes of the public. To achieve this goal, the researchers used data collection techniques through the distribution of questionnaires with a population of 39 people. The data was processed using quantitative analysis to determine the effect of employee integrity and professionalism on the quality of public services. From the results of this study, it could be seen that there was a positive influence on the integrity and professionalism of employees' work on the quality of public services which has been tested by the T test, the X1 variable against Y has a significance value of $0.017 < 0.05$. and the T-test of the X2 variable against Y had a significance value of $0.000 < 0.05$. And the percentage contribution of the variable X to Y is 49.4%. The value listed in this study was the higher the integrity and professionalism of the employee's work, the higher the quality of public services provided.

Keywords: *Integrity, professionalism, public service quality*

Received June 28, 2021

Revised August 31, 2021

Published October 30, 2021



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Pada zaman globalisasi seperti saat ini, salah satu hambatan terberat yang dihadapi oleh pemerintahan Indonesia, terkhusus bagi pemerintah daerah yaitu bagaimana agar bisa menunjukkan aparatur yang bersifat profesional, etika profesi yang baik, kelebihan secara kompetitif, dan kemauan untuk memenuhi etika dalam birokrasi kepada pejabat pemerintah untuk mentaati perintah kerja, serta fungsinya untuk mewujudkan keinginan masyarakat agar terhindar dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Pertanyaan ini masuk akal karena berdasarkan pengalaman, masyarakat mengharapkan aparat pemerintah menjalankan fungsinya sebaik-baiknya guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Seperti yang telah disebutkan di atas, fokus dan harapan lebih berpusat pada pegawai negeri sipil dengan mengingat bahwa mereka bertugas mengendalikan fungsi roda pemerintahan. Dalam rangka menyelenggarakan berbagai tahapan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, aparatur pemerintahan harus menerapkan tugas serta fungsi profesionalisme dan berintegritas untuk mengembangkan kualitas layanan publik kepada masyarakat.

Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Pasal 3 Ayat 1 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, menerangkan bahwa para pegawai negeri yang kedudukannya adalah aparatur negara dengan tugas yaitu memberikan pelayanan untuk masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata untuk pelaksanaan tugas yang diberikan negara, pemerintahan serta juga pembangunan. Pada pasal ini menjelaskan tentang tuntutan untuk pegawai negeri sipil agar selalu berpendirian teguh dan menerapkan perilaku atau sikap yang profesional, jujur, adil dan merata, senantiasa menepati janji, tegas, disiplin, mencintai profesi yang dijalankan, dan

memiliki akhlak yang baik. Dalam arti mengembangkan karakter pegawai negeri sipil itu dibutuhkan usaha untuk menyadarkan tentang profesionalisme dan integritas untuk pegawai negeri sipil.

Dasar hukum yang dijadikan landasan dalam melaksanakan proses pelayanan publik yang berkualitas diantaranya adalah Undang-Undang RI Pasal 1 No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menerapkan dan mengatur mengenai prinsip-prinsip pemerintahan yang bagus, Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 mengenai perbaikan serta pengembangan mutu pelayanan aparatur pemerintah untuk masyarakat, dan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 mengenai pedoman tata laksana pelayanan umum.

Pelayanan publik yaitu untuk memenuhi apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat melalui administrasi publik. Negara diciptakan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan kelompok masyarakat tersebut. Pada hakikatnya pelayanan publik diartikan sebagai tanggung jawab pemerintah terhadap kegiatan yang diperuntukan untuk keperluan umum. Hal itu merangkum terdapatnya perhatian, kasih sayang, dan perilaku pejabat kepentingan umum yang membutuhkan integritas dan profesionalisme pekerja agar dapat menciptakan kualitas layanan yang relatif baik.

Dalam Undang-Undang RI Pasal 1 No 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, Bab I Ayat I menerangkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kumpulan kegiatan-kegiatan yang saling terkait untuk usaha memenuhi kebutuhan pelayanan yang sama dengan peraturan perundang-undangan untuk seluruh warga negara serta penduduk untuk barang dan jasa atau layanan administratif yang diadakan oleh pelaksana kegiatan pelayanan publik. Undang-Undang tersebut harus jadi suatu pedoman untuk birokrasi yang terdapat di Indonesia terkhusus di Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman agar dapat menciptakan pelayanan publik menjadi lebih baik lagi.

Integritas yaitu suatu bentuk persamaan karakter dari profesionalisme. Integritas menuntut pegawai untuk berani berterus terang, transparan, bijaksana, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, serta membiarkan kinerja karyawan ditentukan oleh integritasnya. Pelayanan terbaik serta memberikan kepercayaan kepada publik tidak dapat disalahgunakan untuk kebutuhan dan keuntungan pribadi (Salwa, 2018). Semakin besar integritas serta profesionalisme dalam bekerja maka semakin baik kualitas pelayanan yang diciptakan. Oleh karena itu, jika suatu organisasi ingin meningkatkan integritas untuk mempengaruhi kinerja karyawannya, maka harus dilakukannya yaitu perjanjian untuk menepati janji, rendah hati, bertanggung jawab, bijaksana, profesional, dan menaati pimpinan, memperhatikan beban kerja, memperhatikan kualitas kerja, memperkuat kerja sama tim, ketepatan waktu dalam bekerja, dan mematuhi proses kerja (Darmawan, 2013).

Seorang yang berintegritas dapat melakukan sesuatu dengan baik, bila seseorang tidak mempunyai integritas, jadi hanya terdapat keraguan dan ketidakpastian pada diri orang tersebut. Dengan meningkatkan integritas, pegawai bisa melakukan tugas mereka dengan sangat baik, dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui integritas yang tinggi maka kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan. Integritas yang tinggi berarti kehati-hatian, dinilai pada saat pegawai berbicara jujur dan berani mempertanggungjawabkan perbuatannya, karena pegawai yang memiliki integritas yang tinggi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sedangkan profesionalisme menurut Atmosoeparto (D. Kurniawan, Lubis, & Adam, 2012) menyatakan bahwa profesionalisme ialah suatu gambaran yang nyata dari suatu kemampuan (*competence*), yaitu mempunyai ilmu pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), mampu melaksanakan (*ability*) dan didukung oleh kemahiran (*experience*) yang tentu sudah ada dan dilatih dari waktu ke waktu.

Fokus setiap instansi pemerintah yaitu menjalankan pelayanan yang baik untuk masyarakat dari berbagai aspek dimulai dari sikap dalam memberi layanan sampai luaran produk yang didapat oleh masyarakat. Sikap profesionalisme dalam memberi pelayanan ialah satu faktor penting dan berpengaruh kepada kualitas pelayanan, tidak hanya dalam hal kemampuan dan

pengetahuan teknis, pelayanan yang baik yang selanjutnya akan menimbulkan dampak yang saling menguntungkan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam menciptakan kualitas pelayanan untuk masyarakat, maka sangat diperlukan sikap profesionalisme yang tinggi.

Maka dari itu, untuk mengembangkan kualitas dari layanan birokrasi agar menjadi birokrasi yang bersifat profesional, yang mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Ketika masyarakat menerima layanan yang layak, dan saat pelayanan yang dijalankan aparat pemerintah memenuhi harapannya, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah akan tercapai. Pemerintah sudah membuat Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 mengenai Panduan Tata laksana Pelayanan Umum, yang berisi tentang kriteria pelayanan yang baik ialah sederhana, jelas dan tidak berbelit-belit, aman, terbuka, efisiensi, ekonomis, adil dan tepat waktu.

Pada kenyataannya pelayanan yang didapatkan dari pejabat birokrasi oleh masyarakat belum sesuai dengan harapan dari keinginan masyarakat itu sendiri. Dengan anggapan yang menjadi panduan di masyarakat bahwa di masa yang serba canggih dan perkembangan teknologi yang meningkat seperti saat ini, justru malah pelayanan yang didapatkan sangat menurun, yang awalnya baik namun semakin kesini semakin memburuk dari beberapa waktu yang lalu. Serta integritas dan profesionalisme dari pelayanan pejabat birokrasi di daerah saat ini mengalami kemunduran.

Dari semua persoalan yang ada menggambarkan betapa rendahnya integritas serta profesionalisme pegawai birokrasi di Indonesia, sehingga hal ini memperlihatkan kerapuhan atas kepercayaan dan legitimasi dari pemerintah dan birokrasi di pandangan publik. Karena hal ini pemerintah dianggap gagal dalam menjalankan tugas dan tidak mampu melindungi perjuangan, serta kepentingan dari pelayanan publik untuk masyarakatnya.

Pengadilan Negeri Kota Pariaman sebagai lembaga peradilan yang terus menjalankan peran dan fungsinya masing-masing, melakukan perbaikan dan perubahan, meningkatkan kualitas dan produktivitas pelayanan publik, mengintegrasikan serta berinteraksi dengan subsistem yang berbeda, menciptakan lembaga peradilan yang sederhana, cepat, murah, dan transparan, serta meningkatkan pelayanan publik sehingga dapat memulihkan kepercayaan publik khususnya di Kota Pariaman.

Dari paparan tersebut, peneliti menetapkan persoalan yang muncul berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman, masyarakat berpikir Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman belum memperlihatkan kesungguhan pada saat memberikan pelayanan. Keadaan ini dilihat dari beberapa indikator, contohnya pada saat memberikan pelayanan PTSP pegawai masih memberikan banyak persyaratan yang dianggap menyulitkan masyarakat, pegawai yang kurang bersungguh-sungguh pada saat menjalankan pelayanan, kurangnya ketepatan dalam waktu bekerja, dan tidak adanya jawaban atas masalah masyarakat, serta terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia. Dari ringkasan tersebut, peneliti merasa memiliki ketertarikan dalam mengangkat penelitian yang berjudul "Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman".

Tinjauan Kepustakaan

Kualitas Pelayanan Publik

Arini (2004) kualitas merupakan semua ciri-ciri produk atau jasa untuk tujuan yaitu pemenuhan kebutuhan dan sesuatu yang diharapkan oleh konsumen. Arti kualitas juga diterangkan oleh Davidow & Uttal (1990) yaitu "Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*)". Sedangkan Kotler & Keller (2016) menjelaskan "*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*". "Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat".

Pegawai juga dapat memberikan layanan berkualitas tinggi dengan konsep "pelayanan yang tulus" yang dipelopori oleh Patricia Patton. Artinya, layanan yang mencerminkan perasaan, kepribadian, keyakinan, nilai, pandangan, dan perasaan seseorang. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus sepenuh hati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Yang tercermin dari kesungguhan aparatur pelayanan itu sendiri, yang menjadi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Menurut Parasuraman dalam (Sellang, Tuwu, & Basri, 2016), menjelaskan suatu hal yang bisa berguna demi mewujudkan suatu pelayanan public yang berkualitas dilihat dari 5 faktor, yang biasanya dikenal dengan istilah "RATER" yaitu: *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsivieness*.

Integritas

Rogers (1995) mendefinisikan bahwa integritas adalah perilaku yang dihadapi, dijalankan, dan dikenali seseorang. Ahli moral seperti Lapsley (2004) menjelaskan integritas ialah ketetapan pikiran, jiwa dan perkataan serta aktivitas yang berkelanjutan. Sedangkan Narváez & Lapsley (2009) memperlihatkan bahwa seseorang yang memiliki sikap integritas bagaikan seseorang yang dianggap berkarakter benar dan diangkat menjadi patokan moral seperti tokoh-tokoh hebat yaitu Mahatma Gandhi, dan Muhammad Hatta.

Sedangkan berdasarkan pendapat Zahra (2011) integritas yaitu keharusan dalam melaksanakan seluruh pekerjaan pada nilai dan norma serta beretika baik, dan selalu patuh melakukan kewajiban dalam keadaan apapun, tanpa adanya paksaan untuk menyalahgunakan dan bertikai dari prinsip. Selain itu, menurut Syamsir & Embi (2020) dan Rosmi & Syamsir (2020) integritas adalah konsistensi antara perasaan, ucapan dan tindakan. Integritas juga didefinisikan seperti keahlian seseorang untuk selalu menjunjung prinsip-prinsip moral serta menantang untuk menggantinya walaupun kondisi dan situasi yang mereka hadapi begitu sulit dan banyak tantangan yang berusaha untuk menghancurkan prinsip moral dan etika yang dijunjung tingginya.

Dari penjelasan tersebut, penulis bisa membuat simpulan bahwa integritas yaitu upaya untuk menjadi manusia yang utuh dan terintegrasi. Artinya orang tersebut bekerja sesuai dengan rencana dan berusaha melaksanakan tugas yang dijalani. Dengan demikian integritas berperan penting bagi seseorang dalam suatu instansi di mana ia bekerja. Adanya integritas yang baik maka dapat membantu suatu instansi tersebut mencapai tujuannya.

Profesionalisme

Sedarmayanti (2004) Menunjukkan bahwa profesionalisme merupakan bentuk dari suatu sikap atau keadaan pada saat seseorang melakukan pekerjaan, dengan memperoleh pengetahuan khusus lewat pendidikan serta menjalani pelatihan khusus, dan melaksanakannya sebagai suatu jenis pekerjaan. Sementara itu Atmosoeparto (D. Kurniawan et al., 2012) mengungkapkan bahwa profesionalisme adalah sebuah bayangan dari kapabilitas, yang artinya mempunyai keahlian dalam ilmu pengetahuan, kepandaian dalam mengerjakan sesuatu, serta mampu melakukan hal yang ditunjang dengan pengalaman tanpa harus belajar kembali.

Profesioanlisme aparatur yang berkaitan terhadap organisasi publik berdasarkan pendapat Kurniawan (2015) yaitu suatu bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program- program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan *responsivitas* guna mewujudkan pemerintahan yang rapi dan berkhariisma, unggul pada bidang pelaksanaan negara agar menghasilkan keadaan yang kondusif untuk terpenuhinya keinginan masyarakat. Menekankan agar menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan menurunkan tingkat penyelewengan kewenangan di lingkungan pemerintah.

Dari penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan profesionalisme adalah kemampuan perangkat pemerintahan untuk secara efektif melakukan pekerjaannya dan memberikan pelayanan yang baik kepada publik, serta kemampuan untuk secara efektif dan efisien menanggapi keinginan masyarakat dan menciptakan pembaharuan lainnya untuk membuat masyarakat senang dan puas akan pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Integritas terhadap Pelayanan Publik

Integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) dilihat dari bentuk kejujuran, ketaatan peraturan, keahlian pada saat bekerjasama dan dedikasinya pada rakyat. Undang-Undang No 5 Tahun 2014 mengenai Aparatur Sipil Negara (ASN) Integritas kerap disimpulkan dengan pemahaman atas etika dan moral. Integritas sangat mengharuskan seseorang untuk patuh pada aturan teknis dan etika yang ada dalam suatu organisasi. Integritas melambangkan sebuah kualitas yang berdasarkan dari sebuah kepercayaan publik serta juga membentuk lembaga yang tegas dalam mengambil semua keputusan. Integritas memerlukan kejujuran dari aparatur, transparansi, pemberani, bijaksana, dan memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan tugasnya, dan membiarkan kinerja aparatur ditentukan oleh integritas yang dimiliki sendiri. Oleh sebab itu integritas internal karyawan dapat dilihat dalam kinerja terbaiknya dalam kelompok. Layanan publik dan kepercayaan dari publik tidak akan bisa digerogeti oleh keperluan sendiri (Salwa, 2018). Integritas publik biasanya dihubungkan dengan tiga kemampuan:

- a. Bisa menepati dan memenuhi janji, serta komitmen yang sejalan dengan aturan pelayanan publik.
- b. Terbuka dan mengarah, yaitu Amanah dalam menjalankan visi dengan keadaan yang nyata.
- c. Mampu melihat gejala yang dirasakan sehingga bisa menyikapi aspek yang dianggap memiliki makna dari sebuah masalah untuk mengambil keputusan dengan tepat.

Integritas sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik, dikarenakan semua masyarakat bisa merasakan perbandingan sebuah pelayanan, contohnya seperti pelayanan yang dihasilkan oleh karyawan perusahaan swasta dengan pelayanan yang diciptakan oleh pegawai pemerintahan. Meski banyak hal yang mempengaruhi, namun tetap saja itu semua ada celahnya. Jadi, aspek integritas ialah hal yang sangat penting, barulah berikutnya dari beberapa faktor penunjang lainnya. Begitupun berlaku sebaliknya, selengkap apapun sarana penunjang namun jika pegawai tidak mampu memiliki integritas itu semua akan percuma (Septiawan, 2020).

Cukup banyak hasil penelitian yang mengindikasikan bahwa integritas sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara umum ataupun kualitas pelayanan publik secara lebih khusus, seperti hasil penelitian Jayanti & Syamsir (2019), penelitian Rahmadani (2020) dan penelitian Putra & Syamsir (2021). Penelitian lain juga membuktikan adanya pengaruh integritas terhadap kinerja pegawai public (Febrina & Syamsir, 2020; Ferial & Syamsir, 2021; Rosmi & Syamsir, 2020; Tasi & Syamsir, 2020; Wahyuni & Syamsir, 2020) dalam beberapa penelitian mereka pada beberapa instansi pemerintahan, juga meyakinkan ada pengaruh signifikan dan positif dari integritas kepada kinerja atau kualitas pelayanan pegawai.

Pengaruh Profesionalisme terhadap Pelayanan Publik

Profesionalisme mencerminkan keterampilan dan pengalaman dari pegawai, jika didukung oleh tingkat pengetahuan yang sesuai berdasarkan persiapan akademik dan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya, pegawai akan dapat berfungsi secara efektif dan sekaligus mencerminkan potensinya. Dalam hal keterampilan dan perilaku, termasuk loyalitas, terobosan baru, produktivitas dan kreativitas. Suatu hambatan yang akan dialami pejabat pemerintah yaitu keinginan untuk menunjukkan profesionalisme, etika profesi yang besar, kelebihan dalam kompetisi, dan kepandaian untuk mengamati etika birokrasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi, sehingga melengkapi keinginan masyarakat akan nuansa kebebasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) (Darwin, 2015).

Sedangkan pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk digunakan instansi pemerintah dalam mengadakan jasa untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat sejalan terhadap aturan perundang-undangan yang sudah ditentukan sebagai perusahaan utilitas. Untuk itu profesionalisme pegawai bisa meningkat dalam menjalankan pelayanan publik sehingga masyarakat tidak bosan berhubungan dengan aparatur pemerintah (Pissa, 2018).

Menurut Yamit (2002) profesionalisme pegawai sangat penting dalam pelayanan publik, karena dalam keadaan kualitas pelayanan yang baik, tujuan organisasi dapat tercapai secara gampang dan otomatis. Profesionalisme menggambarkan kemampuan pegawai yang dapat bekerja secara efektif dan tepat waktu. Profesionalisme dilihat dari pegawai yang mempunyai sikap sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diberikan oleh instansi untuk pegawai, artinya pegawai mampu memahami dengan cepat seluruh persyaratan dan cara kerja yang ditetapkan untuk mencapai tujuan yang sudah dirancang dalam memajukan kualitas pelayanan.

Metode

Berdasar penggalian masalah ini, peneliti memakai pendekatan kuantitatif dengan teknik *associative research*. Penelitian dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman yang berlokasi di Jalan Imam Bonjol No.26 Alai Gelombang, Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatera Barat. Variabel pada penelitian ini ialah integritas (X_1), profesionalisme (X_2) dan kualitas pelayanan publik (Y). Populasi penelitian ini yaitu semua pegawai yang terdapat pada Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman dengan jumlah 39 sampel.

Pada penelitian ini kuisioner (angket) menjadi alat untuk mengumpulkan data yang diperlukan, agar item pada pertanyaannya dibentuk menggunakan pengukuran skala likert. Adapun hasil yang telah terkumpul lalu dilakukan analisis dengan teknik regresi linier berganda. Setelah dilakukannya analisis regresi, maka temuan dari analisis tersebut dijabarkan dengan mengaitkan dari teori yang sudah dijelaskan pada kajian kepustakaan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang sudah didapat, jadi bisa diketahui hasil tentang pengaruh integritas dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman, bisa diterangkan dari tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Sig.
Integritas => Kualitas Pelayanan Publik	.381	.145	.122	.017 ^b
Profesionalisme => Kualitas Pelayanan Publik	.713	.509	.495	.000 ^b
Integritas dan Profesionalisme => Kualitas Pelayanan Publik	.716	.513	.486	.000 ^b

Dari hasil output tabel tersebut diperoleh nilai-nilai *R Square* senilai 0,513, artinya variabel integritas dan profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh sebesar 51,3% terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman. Sedangkan 48,7% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh variabel yang lain dan belum dibahas pada penelitian ini. Nilai signifikansi pengaruh adalah 0,000^b yaitu kebenaran dari simpulan hasil uji regresi ini bisa dipercaya 100%.

Berikutnya, hasil dari perumusan dari permasalahan yang akan dijawab pada penelitian ini ialah: apakah terdapat pengaruh secara sendiri-sendiri (parsial) dari variabel integritas dan variabel profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman? Pada tabel tersebut, bisa diketahui, nilai *R Square* variabel integritas yaitu dengan nilai 0.145, yang dimaknai dengan pengaruh variabel integritas pegawai terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 14,5%. Sedangkan lebihnya senilai 85,5% dipengaruhi variabel yang lain. Setelah itu pada variabel profesionalisme nilai *R Square* adalah .509, yang

bisa dijelaskan pengaruh variabel profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik yaitu senilai 50,9%. Sementara lebihnya sebesar 49,1% dipengaruhi oleh variabel yang berbeda.

Selain dilihat dari nilai *R Square*, dari hasil uji anova dari hasil signifikansi memperlihatkan pengaruh angka 0.017 kecil dari 0.05 dari variabel integritas dan 0.000 untuk variabel profesionalisme. Ini menjelaskan kebenaran akurasi simpulan hasil uji regresi ini bisa dipercayai hingga 100%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan dicari uji persamaan regresi, jadi berikutnya peneliti akan mengkaji temuan hasil penelitian itu. Mengenai kajian dari temuan penelitian tersebut dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, dan ditemui hasil yaitu variabel integritas dan profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik. Hal tersebut terbukti dengan hasil olahan data memakai *software SPSS 24*. Didapati hasil signifikansi Uji T variabel X_1 terhadap Y adalah senilai $0,017 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel integritas memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepercayaan 95%. Dan nilai signifikansi pada variabel X_2 terhadap Y yaitu dengan nilai $0,000 < 0,05$. Dari hasil itu bisa dipahami variabel profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepercayaan 100%. Dengan demikian bisa dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada pengaruh yang signifikan diantara variabel integritas dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman.

Adapun besaran pengaruh yang telah diuji melalui Uji F variabel integritas dan profesionalisme terhadap variabel kualitas pelayanan publik adalah senilai $0,000 < 0,05$. Berdasar pada hasil itu bisa dipahami variabel integritas dan profesionalisme mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik secara signifikan dengan tingkat kepercayaan 100%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Gusmadini (2020) yang judulnya yaitu pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada sumbangan integritas terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 14,2%. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa peneliti sebelum ini (Febrina & Syamsir, 2020; Ferial & Syamsir, 2021; Jayanti & Syamsir, 2019; Rahmadani, 2020; Rosmi & Syamsir, 2020; Tasi & Syamsir, 2020; Wahyuni & Syamsir, 2020; Putra & Syamsir, 2021) yang dalam penelitian mereka pada beberapa instansi pemerintahan juga memperlihatkan ada pengaruh yang signifikan dan positif dari integritas terhadap kinerja atau kualitas pelayanan pegawai.

Setelah itu, penelitian dari Amalia (2017) dengan judulnya yaitu pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. Hasil penelitian memberikan sumbangan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 60%. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Mandasari (2014) yang judulnya yaitu pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat, yang mana hasilnya menyatakan bahwa pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik positif dan kuat, hal tersebut terbukti dari uji regresi sebesar 12,163. Dan jika tidak ada profesionalisme pegawai dalam penelitian tersebut maka kualitas pelayanan publik hanya bernilai 11,588. Jadi interpretasinya yaitu dalam meningkatkan sikap profesional pegawai dapat diiringi dengan meningkatnya kualitas layanan. Maksudnya profesionalisme pegawai memiliki pengaruh kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yaitu jika profesionalisme pegawai mengalami peningkatan, nilai kualitas layanan publik yang diperoleh oleh masyarakat juga ikut meningkat.

Integritas pada diri pegawai begitu diperlukan dan merupakan kunci untuk mencapai hasil yang baik kepada organisasi maupun pegawai karena telah memberi kepuasan kepada seluruh pihak, pegawai bisa memenuhi kepentingannya dan organisasi bisa mencapai tujuannya. Tanpa adanya integritas pada pribadi seseorang maka akan malas memenuhi apa yang menjadi tugas nya di mana hal itu disebabkan seseorang melakukan seluruh pekerjaan dengan

keterpaksaan, bukannya berasal dari hati nurani seseorang itu. Serta kalau tidak ada integritas pada diri individu maka upaya individu untuk mengembangkan tujuan dan mencapai visi dan misi organisasi juga sulit terlaksana.

Selain itu penelitian ini mendukung teori A. Kurniawan (2005) yang menyatakan bahwa profesionalisme digambarkan sebagai bentuk kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut dengan *responsivitas*. Untuk menciptakan tata pemerintah yang bersih dan berwibawa, orientasi pada segi penyelenggaraan negara ditujukan kepada usaha meningkatkan kinerja pegawai untuk bisa menghasilkan situasi yang kondusif untuk kebutuhan masyarakat agar terpenuhi. Yang menekankan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menurunkan kesalahan dalam menggunakan kewenangan di lingkungan pemerintah.

Penelitian ini juga mendukung teori Martin Jr dalam A. Kurniawan (2005) karakteristik profesionalisme aparatur sejalan pada tuntutan *Good Governance*, yaitu:

- a. *Equality* (kesamaan atau kesetaraan), memberikan perlakuan yang sesuai dan setara.
- b. *Equity* (keadilan), memberikan perlakuan yang bersifat adil.
- c. *Loyalty* (loyalitas), mencakup kesetiaan dalam organisasi.
- d. *Accountability* (akuntabilitas), memiliki tanggung jawab.

Untuk memperoleh status profesionalisme, pertama-tama individu harus memiliki kecerdasan yang cukup, yaitu kepandaian dalam memahami, meneliti, dan dengan mudah mentafsirkan suatu kejadian. Tingkatan dari sebuah kualitas dan kuantitas profesionalisme di Indonesia bisa kita amati pada jumlah serta kualifikasi profesi tersebut yang didukung oleh masyarakat intelektual.

Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa integritas dan profesionalisme merupakan faktor yang sangat penting agar memperoleh kualitas pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini diperkuat oleh hasil Uji *R square* dengan nilai 0,513, artinya variabel integritas dan profesionalisme memiliki pengaruh sebesar 51,3% terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman. Jadi kesimpulan dari hasil uji di atas menunjukkan bahwa semakin tinggi integritas dan profesionalisme pegawai untuk memberikan pelayanan publik, maka akan makin tinggi juga kualitas pelayanan yang diciptakan.

Simpulan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran pengaruh variabel integritas dan profesionalisme kerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman. setelah dilakukan penelitian teknik analisis data dan uji hipotesis penelitian, maka ditemukan simpulannya yaitu integritas dan profesionalisme kerja pegawai (X) memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan publik (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji T variabel X_1 terhadap Y memiliki nilai signifikansi senilai $0,017 < 0,05$. Maka dari itu bisa diperoleh simpulan yaitu variabel integritas memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepercayaan 95%. dan uji T variabel X_2 terhadap Y memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepercayaan 100%. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Yaitu ada pengaruh yang signifikan antara variabel profesionalisme terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman.

Agar lebih memperkuat, dapat dilihat juga bahwa nilai koefisien determinasi (kontribusi) pengaruh X terhadap Y nilai *R Square* senilai 0,513, maksudnya variabel integritas dan profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh sebesar 51,3% terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman. sedangkan 48,7% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh variabel lain. Apabila integritas dan profesionalisme kerja pegawai bisa ditingkatkan, jadi kualitas pelayanan publik yang tercipta juga ikut meningkat.

Daftar Kepustakaan

- Amalia, S. (2017). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. *Administrasi Publik*, 1(1), 251–255.
- Arini, D. W. (2004). *Pengendalian kualitas statistik*. Yogyakarta: Andi.
- Darmawan, D. (2013). *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*. Surabaya: Pena Semesta.
- Darwin, E. (2015). Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1–10.
- Davidow, W. H., & Uttal, B. (1990). Why you need a service strategy. *Planning Review*.
- Febrina, D., & Syamsir. (2020). The Influence of Integrity and Commitment Organizational on Employee Performance. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*, 7(1), 799–805. Retrieved from <http://repository.unp.ac.id/26941/>
- Ferial, R. M., & Syamsir, S. (2021). The Influence of Integrity on Employee Performance. *Asian Journal of Behavioural Sciences*, 3(1), 97–104.
- Jayanti, N. P., & Syamsir, S. (2019). The Influence of Integrity on Employee Performance in Koto Tengah Subdistrict, Padang. *Atlantis Press Advances in Economics, Business and Management Research*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management*. Boston: MA: Pearson.
- Kurniawan, A. (2005b). *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. Yogyakarta: Citra Media.
- Kurniawan, D., Lubis, A. R., & Adam, M. (2012). Pengaruh budaya kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan International Federation Red Cross (IFRC) Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 132–146.
- Lapsley, D. K. (2004). Moral functioning: Moral understanding and personality. In *Moral Development, Self, and Identity* (pp. 347–360). Psychology Press.
- Mandasari, A. (2014). Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 1148–1158.
- Narváez, D., & Lapsley, D. K. (2009). *Personality, identity, and character: Explorations in moral psychology*. Cambridge University Press.
- Pissa, T. J. (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Publik Reform*, 3(1), 263–297.
- Putra, A. S. E., & Syamsir. (2021). The Effect of Competence, Integrity, and Emotional Intelligence on Work Performance. *Asian Journal of Law and Governance*, 3(1), 76–84.
- Rahmadani, S. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Integritas terhadap Kinerja Pegawai. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 165–179.
- Rogers, C. R. (1995). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Rosmi, & Syamsir. (2020). The Influence Of Integrity And Work. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 7(1), 774–779.
- Salwa, A., Away, Y., & Tabrani, M. (2018). Pengaruh Komitmen, Integritas dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Serta Dampaknya Pada Kinerja Komisi Independen Pemilihan (KIP) Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 58–67.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (kepemerintahan yang baik) Bagian Kedua. Membangun*
-

-
- Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Kabupaten Sidenreng Rappang. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 13(3), 608–615. Retrieved from <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=2e480e08-f9b5-466d-4aa2-b90b4cdae892&documentId=72ef14fe-4f7a-3659-a9a1-90df50ca5dd6>
- Septiawan, A. (2020). Integritas Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ombudsman RI*.
- Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum*.
- Syamsir, & Embi, M. A. (2020). Integrity development through psm for corruption prevention among public servant. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(8), 1437–1448. <https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I8/PR280157>
- Tasi, R., & Syamsir. (2020). The Influence Of Integrity And Work. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 7(1), 774–779.
- Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Pasal 3 Ayat 1 Tentang Pokok- Pokok Kepegawaian*.
- Undang-Undang No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)*.
- Undang-Undang RI Pasal 1 No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Wahyuni, R. S., & Syamsir. (2020). The Influence of Integrity and Human Resource Management towards Employee Performance. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 7(1), 780–785.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zahra, E. (2011). Pengaruh Integritas, Kompetensi, dan Loyalitas Kepemimpinan terhadap Kepercayaan Para Bawahan di SBU Perkapalan PT. Pusri Palembang. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, 11(1).
-