

Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

BRUNO AGUSTIO HADYONO KABHE

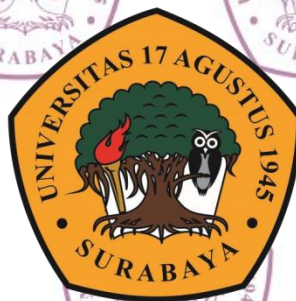
NBI : 1111700067

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLLITIK UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

**Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

BRUNO AGUSTIO HADYONO KABHE

NBI : 1111700067

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bruno Agustio Hadyono Kabhe

NPM : 1111700067

Judul : Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya

Mengetahui

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, Januari 2022

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing



Drs. Agung Pujianto, MM
(NPP : 20120.92.0284)



Dra. Try Yuliyanti, Msi
(NPP : 20130.92.0394)

TANDA PRNGRSAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 4 Januari 2022.:

Dewan Penguji

1. Try Yuliyanti, Msi

2. Dr. Joko Widodo, MS

3. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA

Wakil Dekan,

Drs. Agung Pujianto, MM

(NPP : 20120.92.0284)

HALAMAN PERYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bruno Agustio Hadyono Kabhe
N.I.M : 1111700067
Jenjang : S1
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menuli sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencatumkan sumber dan mencatumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencatumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh.

Surabaya, 16 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Bruno Agustio Hadyono Kabhe



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bruno Agustio Hadyono Kabhe
NBI/ NPM : 1111700067
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 18 Januari 2022

Yang Menyatakan,

(Bruno Agustio Hadyono Kabhe)

Abstrak

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui besarnya pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukolilo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Adapun metode korelasional adalah metode penelitian yang meneliti hubungan antara variable-variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variable yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variable yang lain. Setelah peneliti melakukan penelitian terkait pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya, didapatkan hasil bahwa profesionalisme kerja memberi pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya.

Kata Kunci : Profesionalisme Pegawai, Kualitas Pelayanan

Abstrak

This study focuses on knowing the magnitude of the effect of work professionalism on the quality of public services at the Sukolilo District Office. The type of research used in this study is correlational with a quantitative approach. The correlational method is a research method that examines the relationship between existing variables. The correlational method aims to examine the extent to which one variable has a causal relationship with other variables. After the researchers conducted research on the effect of work professionalism on the quality of public services at the Sukolilo District Office, Surabaya, the results showed that work professionalism had a significant effect on the quality of public services at the Sukolilo District office in Surabaya.

Keywords: Employee Professionalism, Service Quality

Kata Pengantar

Puji syukur saya ucapkan terimakasih untuk Tuhan Yesus dan Bunda Maria karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya”**.

Dalam mengerjakan skripsi peneliti banyak menerima bantuan, dukungan dan masukan dari berbagai pihak. Maka bersama ini perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak :

1. Ibu Anggraeny Puspitaningtyas S.Ap.,M.Ap selaku Kaprodi Administrasi Negara sekaligus Dosen Wali
2. Ibu Tri Yuliyanti, Dra., Msi selaku dosen pembimbing 1 yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan dukungan dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Teguh Santoso, Drs., Msi selaku dosen pembimbing 2 yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan dukungan dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh pegawai Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.
5. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan pengetahuan, baik dari tulisan maupun pembaca, dan penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Surabaya, 2021

Penulis

Daftar Isi

<u>Cover</u>	i
<u>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</u>	ii
<u>TANDA PRNGRSAHAN SKRIPSI</u>	iii
<u>Halaman Pernyataan Orisinalitas</u>	iv
<u>Lembar Pernyataan Persetujuan Skripsi</u>	v
<u>Abstrak</u>	vi
<u>Kata Pengantar</u>	vii
<u>Daftar Isi</u>	viii
<u>Daftar Tabel</u>	x
<u>Daftar Gambar</u>	xi
<u>Daftar Lampiran</u>	xii
<u>Bab I Pendahuluan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.1 Latar Belakang</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.2 Rumusan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.3 Tujuan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.4 Manfaat Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.5 Sistematika Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Bab II Kajian Pustaka</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.1 Penelitian Terdahulu</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.2 Landasan Teori</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.3 Kerangka Berpikir</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Bab III Metode Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.1 Rancangan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.2 Populasi dan Sampel</u>	Error! Bookmark not defined.

<u>3.3 Identifikasi Variabel dan Pengukurannya</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.4 Teknik Pengumpulan Data</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.5 Teknik Analisa Data</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Bab IV Penyajian, Analisa dan Pembahasan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>4.1 Penyajian Data</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>4.2 Analisis Data</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>4.3 Pembahasan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Bab V Penutup</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>5.1 Kesimpulan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>5.2 Rekomendasi</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Daftar Pustaka</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran</u>	Error! Bookmark not defined.

Daftar Tabel

<u>Tabel 4. 1 Responden</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4. 2 validiras kuisisioner Profesionalisme Kerja</u> ...	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4. 3 Kuisisioner Kualitas Pelayanan Publik</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4. 4 hasil uji reliabilitas kuisisioner Profesionalisme Pegawai</u> .	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4. 5 hasil uji reliabilitas kuisisioner kualitas pelayanan publik</u> ..	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4. 6 Hasil uji normalitas</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4. 7 Hasil uji Multikolonieritas</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4. 10 hasil uji koefisien determinasi</u>	Error! Bookmark not defined.

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir..... **Error! Bookmark not defined.**

Daftar Lampiran

<u>Lampiran 1 Validitas kuisisioner Profesionalitas Kerja (X).....</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 2 Validitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan Publik (Y)</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Profesionalisme Kerja</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik.....</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 5 Uji Normalitas</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 6 Uji heteroskedastisitas dengan uji Glesjer</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 7 Data Mentah Kuisisioner.....</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 8 Kuisisioner</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 9 Surat ijin penelitian.....</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian Bangkesbangpol....</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 11 Perintah Revisi.....</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Lampiran 12 Hasil Uji Turnitin.....</u>	Error! Bookmark not defined.

