

Pengaruh Profesionalisme Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Molosipat U, Kota Gorontalo

Rahmad Ayuba, Tineke Wolok, Srie Isnawaty Pakaya, Idham Masri Ishak, Fazri Mohehu

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Indonesia

Info Artikel	ABSTRACT
HistoriArtikel: Dikirim 14 Jul, 2025 Direvisi 2 Agust, 2025 Diterima 24 Agust, 2025	This study aims to determine the influence of civil servants’ professionalism on the quality of public services at the Molosipat U Village Office, Gorontalo City. The sampling technique applied was purposive sampling, with the number of samples determined using the Slovin formula, resulting in 97 respondents. The data were collected through questionnaires distributed to the residents of Molosipat U Village, Gorontalo City. Data analysis was carried out using simple linear regression analysis. The results of the study show that, based on the partial t-test, the professionalism of civil servants has a significant effect on the quality of public services. This is indicated by the value of tcount = 10.716 > ttable = 1.661, meaning that civil servant professionalism influences service quality. The coefficient of determination (R Square) of 54.7% indicates that variations in service quality can be explained by civil servant professionalism, while the remaining 45.3% is influenced by other variables not examined in this study, such as work discipline, community satisfaction, work environment, and workload. <i>Copyright © 2025 Author This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 International License</i>
Kata Kunci: Profesionalisme Aparatur Kualitas Pelayanan	
ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Molosipat U, Kota Gorontalo. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan jumlah sampel yang ditentukan melalui rumus Slovin, sehingga diperoleh sebanyak 97 responden. Data penelitian dikumpulkan melalui angket yang dibagikan kepada masyarakat di Kelurahan Molosipat U, Kota Gorontalo. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji t (parsial), variabel profesionalisme aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai thitung sebesar 10,716 > ttabel 1,661, sehingga dapat disimpulkan bahwa profesionalisme aparatur memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 54,7% mengindikasikan bahwa variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh profesionalisme aparatur, sementara sisanya sebesar 45,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti disiplin kerja, kepuasan masyarakat, lingkungan kerja, maupun beban kerja.	
Korespondensi: rahmadayuba212@gmail.com	

1. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk mampu memenuhi berbagai kebutuhan, seperti pelayanan perizinan dan administrasi kependudukan (KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran), sesuai dengan

program-program pemerintah pusat. Program-program baru tersebut hanya dapat diakses apabila persyaratan atau standar tertentu terpenuhi, yang biasanya membutuhkan persetujuan dari instansi pemerintah daerah seperti kecamatan atau kelurahan (Irawan et al., 2021). Dalam hal ini, pemerintah kelurahan sebagai ujung tombak pemerintahan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien mengingat tingginya kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur kelurahan dituntut untuk senantiasa meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan agar dapat memberikan pelayanan terbaik (Yanti et al., 2017). Kepuasan masyarakat akan tercapai ketika kualitas pelayanan sesuai dengan harapan, sementara kekecewaan muncul jika kinerja pelayanan berada di bawah ekspektasi.

Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah, khususnya pemerintah daerah, adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif, serta mampu menjunjung tinggi etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sekaligus memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan ini beralasan, karena secara empirik masyarakat berharap agar aparat pemerintah bekerja maksimal sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), keberadaan aparatur yang profesional merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintahan dan kualitas pelayanan publik (Lewerissa et al., 2023).

Kualitas pelayanan publik yang optimal merupakan tugas utama aparatur pemerintah. Selama ini, pemerintah selalu menegaskan bahwa aparatur negara adalah abdi masyarakat (Sihombing & Hasibuan, 2024). Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator utama tercapainya pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten oleh seluruh aparatur pemerintah (Sanusi et al., 2021).

Peningkatan kualitas kerja juga menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik. Tantangan yang dihadapi bukan hanya menciptakan pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan diberikan secara profesional tanpa membedakan status sosial masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain menciptakan pelayanan yang adil (Amin, 2020). Pelayanan publik merupakan amanat konstitusi dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Dua faktor penting dalam pelayanan publik adalah pemerintah sebagai penyedia barang atau jasa, dan masyarakat sebagai pengguna. Pelayanan yang disediakan pemerintah bersifat esensial, karena menyangkut kebutuhan dasar masyarakat dalam kehidupan sehari-hari (Hutagalung et al., 2024).

Menurut Kotler (2018), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang diterima (Firmansyah & Rosy, 2021). Dengan demikian, kualitas pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap reputasi suatu instansi, karena erat kaitannya dengan persepsi masyarakat. Kotler dalam Eliza (2019) menekankan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada apresiasi masyarakat itu sendiri. Apresiasi inilah yang menjadi ukuran keunggulan suatu pelayanan.

Aparat kelurahan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, khususnya dalam penyediaan data dan informasi, dituntut bekerja keras serta memiliki kemampuan yang optimal untuk memperlancar jalannya roda pemerintahan. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa pemerintah memiliki kewenangan, tanggung jawab, dan menetapkan standar pelayanan minimal. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian integral dari tugas pemerintah pusat maupun daerah. Orientasi utama kelembagaan pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kualitas layanan di suatu instansi pemerintah dapat diketahui dengan membandingkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima dengan layanan yang seharusnya diberikan. Perbedaan antara layanan yang dirasakan (*perceived services*) dan layanan yang diharapkan (*expected services*) menimbulkan kesenjangan pelayanan. Instrumen SERVQUAL, sebagaimana dikembangkan oleh Parasuraman, digunakan untuk mengukur kesenjangan tersebut melalui lima dimensi, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Haryanti, 2023).

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan masyarakat adalah profesionalisme aparatur (Hutagalung et al., 2024). Namun, dalam praktiknya profesionalisme aparatur sering menghadapi kendala, misalnya keterbatasan kapasitas SDM, perilaku aparatur yang kurang disiplin, atau pelaksanaan tugas yang tidak sesuai dengan prosedur. Padahal, masyarakat sebagai pengguna layanan berharap pelayanan diberikan dengan adil, jujur, dan merata. Oleh karena itu, aparatur dituntut untuk melaksanakan tugasnya secara profesional (Utari, 2022).

Menurut Siagian (2020), profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam melaksanakan tugas sehingga dapat dilakukan dengan mutu tinggi, tepat waktu, cermat, serta mengikuti prosedur yang mudah dipahami masyarakat. Beberapa penelitian tentang pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

masih sering dianggap belum memuaskan. Salah satu masalah yang sering muncul adalah ketidaksesuaian pelayanan publik dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Penelitian Kabhe (2022) misalnya, menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai sangat memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo. Hasil serupa ditemukan oleh Hutagalung et al. (2024) yang meneliti pelayanan publik di Kecamatan Tapan Nauli, Kabupaten Tapanuli Tengah. Meskipun pelayanan di wilayah tersebut dinilai cukup baik dari segi keadilan, keandalan, dan tanggung jawab, masih terdapat beberapa kelemahan, seperti keterlambatan pelayanan, inkonsistensi aparatur dalam menjaga kualitas layanan, serta fasilitas ruang tunggu yang belum memadai.

Kantor Kelurahan Molosipat U yang terletak di Kecamatan Sipatana, Kota Gorontalo, merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi administrasi kependudukan, seperti surat pengantar pembuatan e-KTP, kartu keluarga baru/ubah, akta kelahiran, surat pindah (datang/keluar), dan keperluan pencatatan sipil lainnya. Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti melakukan pra-survei untuk melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Molosipat U pada periode Januari–Juli 2024. Pra-survei dilakukan karena kelurahan ini belum menyusun laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode tersebut. Sebanyak 30 responden masyarakat yang menggunakan layanan kelurahan selama periode tersebut dilibatkan dalam pra-survei ini.

Tabel 1. Nilai Persepsi Mutu Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Molosipat U

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3.467	87	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3.367	84	B	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3.4	85	B	Baik
4	Kesesuaian Biaya	3.5	88	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3.233	81	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	3.3	83	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.667	92	A	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.467	87	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3.4	85	B	Baik
IKM		3.422	86	B	Baik

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Molosipat U, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah perilaku petugas pelayanan, dengan nilai rata-rata (NRR) 3,667 dan IKM 92, yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap sikap dan perilaku petugas dengan mutu pelayanan pada kategori sangat baik. Selain itu, unsur kesesuaian biaya juga memperoleh penilaian tinggi dengan IKM 88 dan mutu sangat baik.

Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek lain yang nilainya relatif lebih rendah, meskipun masih berada dalam kategori baik. Misalnya, unsur kesesuaian pelayanan hanya memperoleh nilai IKM 81. Aspek lain seperti prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan masing-masing memperoleh nilai IKM berkisar antara 83 hingga 85, yang semuanya tetap berada pada kategori baik. Sementara itu, unsur kualitas sarana dan prasarana memperoleh nilai IKM 87 dengan mutu pelayanan baik. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Molosipat U cukup memuaskan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat mencapai kategori yang lebih tinggi.

Selain melalui survei, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih merasa kurang puas terhadap prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Molosipat U. Salah seorang warga berinisial R.A menyampaikan bahwa prosedur pelayanan di kantor kelurahan masih kurang jelas, terutama karena tidak tersedianya papan informasi yang menjelaskan alur pelayanan bagi masyarakat. Kondisi ini membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus bertanya langsung kepada pegawai, kemudian baru diarahkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Selanjutnya, hasil observasi di lapangan juga mengungkapkan adanya keluhan masyarakat terkait disiplin kerja aparatur yang dinilai belum optimal. Beberapa masyarakat menyatakan bahwa masih terdapat pegawai yang belum disiplin, khususnya dalam hal ketepatan waktu hadir di kantor. Keterlambatan pegawai

berdampak pada terhambatnya proses pelayanan, sehingga menyulitkan masyarakat yang memiliki kepentingan mendesak. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan secara umum sudah baik, aspek kedisiplinan aparatur masih menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian serius agar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Molosipat U dapat berjalan lebih efektif dan memuaskan masyarakat.

2. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif atau hubungan. Menurut Sugiyono (2017), penelitian asosiatif bertujuan untuk menguji dugaan mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih, sehingga dapat diketahui bagaimana suatu variabel memengaruhi atau berhubungan dengan variabel lainnya. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018). Pertimbangan tersebut adalah warga asli Kelurahan Molosipat U yang berusia minimal 17 tahun serta pernah mengurus administrasi di Kantor Kelurahan Molosipat U minimal dua kali. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.775 jiwa, dan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

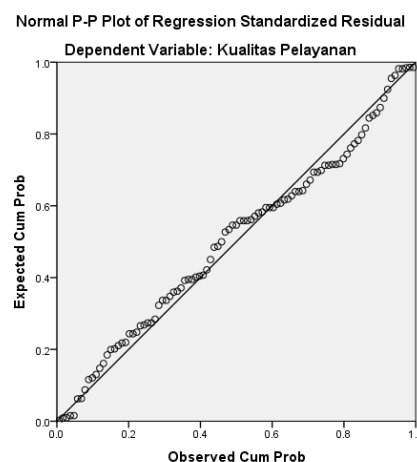
3.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi item (r hitung) lebih besar dari r tabel. Pada penelitian ini, uji coba kuesioner dilakukan kepada 30 responden dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan ($df = N - 2$) yaitu 28, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361. Hasil uji validitas untuk variabel profesionalisme aparatur (X) menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi item lebih besar dari 0,361, dengan nilai tertinggi 0,979 dan terendah 0,581. Hal ini membuktikan bahwa semua item pada variabel X dinyatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian. Demikian pula untuk variabel kualitas pelayanan (Y), seluruh item pernyataan memperoleh nilai korelasi di atas 0,361, dengan nilai tertinggi 0,884 dan terendah 0,511, sehingga semua item variabel Y juga valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi instrumen. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel profesionalisme aparatur memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,779 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,770. Kedua nilai tersebut melebihi batas minimal 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada instrumen penelitian ini bersifat reliabel, konsisten, dan dapat diandalkan untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

3.1.2 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data sangat penting karena menjadi salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi linier. Melalui uji normalitas, peneliti dapat memastikan apakah model regresi yang digunakan memenuhi syarat distribusi normal, sehingga hasil pengujian hipotesis dapat diinterpretasikan secara tepat.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data diolah (2025)

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan melihat tampilan histogram maupun grafik normal probability plot. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan pada grafik normal probability plot, terlihat bahwa data penelitian menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola distribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.1.3 Uji Hipotesis

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Menurut Ghazali (2018), uji t bertujuan untuk menguji hipotesis parsial dengan melihat sejauh mana variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai t tabel ditentukan dengan rumus $t(\alpha/2; n - k - 1)$. Dengan $\alpha = 0,025$, jumlah sampel (n) = 97, dan jumlah variabel independen (k) = 1, maka diperoleh derajat kebebasan (df) sebesar 95. Berdasarkan tabel distribusi t, nilai t tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 1,661.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.064	3.806		3.958	.000
Profesionalisme Aparatur	1.130	.105	.740	10.716	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan output uji parsial (uji t), variabel profesionalisme aparatur (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $10,716 > t_{tabel}$ 1,661. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Molosipat U.

3.1.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Apabila nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, apabila nilai R^2 semakin mendekati 1, maka variabel independen memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dengan demikian, semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik pula model penelitian dalam menggambarkan hubungan antara variabel yang diteliti. Nilai koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil R-Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 ^a	.547	.542	9.123

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Aparatur

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data, peneliti memperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,298. Selanjutnya, nilai R Square Adjusted menunjukkan angka sebesar 0,547 atau 54,7%. Hal ini berarti bahwa variabel independen, yaitu profesionalisme aparatur, mampu menjelaskan variasi variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Molosipat U Kota Gorontalo, sebesar 54,7%. Dengan kata lain, profesionalisme aparatur memiliki kontribusi yang cukup signifikan dalam memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, sisanya sebesar 45,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kompetensi teknis, sistem birokrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, kepemimpinan, maupun aspek lain yang relevan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, meskipun profesionalisme aparatur terbukti

memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan, masih terdapat ruang yang luas untuk penelitian lebih lanjut dengan menambahkan variabel-variabel lain yang berpotensi memperkuat model penelitian.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, profesionalisme aparatur terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Molosipat U. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin profesional aparatur dalam melaksanakan tugas, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Profesionalisme yang dimaksud mencakup aspek kemampuan teknis, sikap bertanggung jawab, dan kedisiplinan dalam bekerja. Aparatur yang profesional mampu melaksanakan tugas dengan efektif sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan memuaskan.

Indikator profesionalisme terlihat dari kemampuan pegawai dalam menghadirkan ide-ide baru serta inisiatif dalam menyelesaikan persoalan pelayanan. Masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan karena pegawai menunjukkan keterbukaan, keramahan, serta kesediaan memberikan solusi. Namun, meskipun kreativitas pegawai cukup baik, penerapan ide-ide tersebut belum sepenuhnya diwujudkan dalam bentuk inovasi pelayanan yang nyata. Beberapa kendala masih ditemukan pada aspek kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi responsivitas masih perlu ditingkatkan.

Hasil kuesioner mengindikasikan bahwa pegawai cukup kreatif dalam mencari solusi atas kendala pelayanan. Akan tetapi, tingkat kreativitas antarpegawai belum merata. Sebagian pegawai dinilai masih pasif dan cenderung menunggu instruksi, yang berdampak pada keterlambatan pelayanan.

Dari sisi kualitas pelayanan, indikator empati dan jaminan memperoleh skor tinggi. Responden menilai pegawai melayani dengan ramah, sopan, dan tanpa diskriminasi. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat merasa nyaman dan dihargai saat berurusan di kantor kelurahan. Sebaliknya, indikator keandalan dan ketanggapan masih menghadapi tantangan. Beberapa masyarakat mengeluhkan keterlambatan pelayanan, khususnya pada hari-hari sibuk, ketidakhadiran pegawai tepat waktu, serta perubahan prosedur pelayanan yang kurang disosialisasikan. Kondisi ini menandakan adanya celah antara profesionalisme individu dengan efektivitas manajemen pelayanan secara keseluruhan.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat pandangan Wirjayanti (2014) yang menegaskan bahwa profesionalisme tercermin dari keahlian, keterampilan, serta tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan kewenangan. Hal ini juga sejalan dengan Priansa (2017), yang menyatakan bahwa profesionalisme merupakan wujud komitmen terhadap standar mutu kerja. Dalam konteks pelayanan publik, profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis, tetapi juga menyangkut etika kerja, tanggung jawab moral, dan sikap mental aparatur.

Hasil penelitian juga mendukung konsep Siagian (2020) yang menekankan dimensi profesionalisme pada kreativitas, inovasi, dan responsivitas. Ketiga dimensi tersebut relevan dengan kebutuhan pelayanan di tingkat kelurahan, di mana aparatur dituntut mampu menciptakan solusi praktis, terbuka terhadap masukan, serta tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, temuan ini sejalan dengan Mokosolang (2021) yang menekankan bahwa profesionalisme identik dengan ketaatan pada prosedur kerja serta orientasi pada mutu pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini mengonfirmasi bahwa profesionalisme aparatur merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, peningkatan profesionalisme tidak cukup hanya melalui pelatihan teknis. Upaya tersebut harus diimbangi dengan pembinaan sikap kerja, penguatan sistem pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta peningkatan koordinasi internal agar setiap pegawai memahami dan menerapkan prosedur pelayanan secara konsisten.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya evaluasi rutin terhadap kinerja aparatur, pembentukan budaya kerja yang adaptif dan komunikatif, serta pembinaan etika pelayanan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Peningkatan profesionalisme aparatur secara berkelanjutan diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan ramah, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah di tingkat kelurahan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian statistik deskriptif, peneliti memberikan beberapa saran sebagai masukan bagi Kantor Kelurahan Molosipat U dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pertama, pihak kelurahan disarankan untuk mengembangkan sistem umpan balik yang efektif dari masyarakat. Mekanisme ini penting agar masyarakat dapat menyampaikan pengalaman, masukan, maupun keluhan terkait pelayanan yang diterima. Dengan adanya sistem tersebut, pihak kelurahan dapat lebih mudah mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal empati dan ketanggapan aparatur.

Kedua, aparatur di Kantor Kelurahan Molosipat U diharapkan terus membangun budaya kerja yang berlandaskan pada sikap profesional, empati, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Pihak manajemen perlu memberikan teladan yang baik serta dukungan yang berkelanjutan, sehingga nilai-nilai tersebut dapat melekat dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis pegawai, tetapi juga oleh komitmen etis dan sikap kerja yang ditunjukkan secara konsisten.

Ketiga, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar pengembangan variabel penelitian tidak hanya berfokus pada profesionalisme aparatur, tetapi juga mencakup faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan, seperti tingkat kepuasan masyarakat, kompetensi teknis pegawai, sistem manajemen, serta sarana dan prasarana pendukung. Dengan memperluas cakupan variabel, penelitian mendatang diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di tingkat kelurahan.

REFERENSI

- [1] Amin, M. (2020). *Pelayanan Publik yang Profesional dan Berkeadilan*. Jakarta: Prenada Media.
- [2] Eliza. (2019). *Public Service Quality and Consumer Perceptions*. Bandung: Alfabeta.
- [3] Firmansyah, & Rosy. (2021). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [4] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [5] Haryanti. (2023). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik dengan Servqual*. Yogyakarta: Deepublish.
- [6] Hutagalung, H., et al. (2024). *Profesionalisme Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Medan: Universitas Sumatera Utara Press.
- [7] Irawan, et al. (2021). *Administrasi Publik dan Layanan Masyarakat di Era Digital*. Jakarta: Kencana.
- [8] Kabhe. (2022). "Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukolilo." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 77–85.
- [9] Kotler, P. (2018). *Marketing for Services*. New Jersey: Pearson Education.
- [10] Lewerissa, A., et al. (2023). *Good Governance dan Profesionalisme Aparatur*. Malang: UB Press.
- [11] Mokosolang, R. (2021). Profesionalisme aparatur dan pengaruhnya terhadap pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 112–125.
- [12] Priansa, D. J. (2017). *Perencanaan dan pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- [13] Sanusi, A., et al. (2021). *Penguatan Tata Kelola Pemerintahan Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- [14] Siagian, S. (2020). *Profesionalisme Aparatur Sipil Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [15] Siagian, S. P. (2020). *Administrasi pembangunan: Konsep, dimensi, dan strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [16] Sihombing, F., & Hasibuan, H. (2024). *Aparatur Sipil Negara Sebagai Abdi Masyarakat*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [17] Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [18] Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- [19] Utari, E. D. (2022). "Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(1), 45–56.
- [20] Wirjayanti, W. (2014). Profesionalisme aparatur sipil negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 45–56.
- [21] Yanti, N., et al. (2017). *Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik*. Palembang: Unsri Press.