

Hubungan Antara Profesionalisme Kerja Pegawai dengan Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo

Tanti Wulandari

Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
tanttywulandari@yahoo.co.id

Abstract

This study aimed to find the relationship between employee work professionalism with the public services. This research was conducted at Tax Office Pratama Jakarta PasarRebo, located on Jl. Raya Bogor No. 46, Kelurahan Rambutan, Ciracas District, East Jakarta. This study took as sample from 48 employees of the Tax Office Pratama Jakarta Pasar Rebo. The sampling technique used was simple random sampling technique with random term. This research used associative quantitative approach, with survey method with correlation technique. After the data passed on normality test and linearity test, the linear regression calculation counted.

The value of linear regression calculation of professionalism to public service was obtained $F_{\text{observed}} = 1.30 < F_{\text{table}} = 1.99$. Furthermore, the Pearson product moment correlation used to know the relationship between the two variables. it obtained 0.693 then continued t counting test with the level of significance obtained calculation $0.05 = 1.677$. It turns out $t_{\text{observed}} > t_{\text{table}}$ or $6,527 > 1,677$, then H_0 rejected, it means there was a significant relationship between professionalism with public service. So the determinant coefficient of 48.02%. This means that 48.02% of professionalism contributed to public services, while 51.98% is determined by other variables or other factors not investigated. Thus in this study concluded there was a relationship between employee work professionalism with the public services of the employee of the Tax Office Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Keywords: Professionalism, Public Services, Quantitative research method

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo, yang terletak di di Jl. Raya Bogor No. 46, Kelurahan Rambutan, Kecamatan Ciracas, Jakarta Timur. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 48 pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *Simple random sampling* secara acak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, dengan metode survey dengan teknik korelasional. Setelah data berdistribusi normal dan linier berdasarkan uji normalitas dan uji linieritas. Perhitungan regresi linier profesionalisme terhadap pelayanan publik diperoleh $F_{\text{hitung}} = 1,30 < F_{\text{tabel}} = 1,99$. Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel X dan Y digunakan korelasi *pearson product moment* dan didapat 0,693 kemudian dilanjutkan perhitungan uji t dengan taraf signifikansi diperoleh perhitungan $0,05 = 1,677$. Ternyata $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $6,527 > 1,667$, maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan yang signifikan antara profesionalisme dengan pelayanan publik. Jadi koefisien determinasinya sebesar 48,02%. Ini berarti 48,02% profesionalisme memberikan kontribusi terhadap pelayanan publik, sedangkan 51,98% ditentukan oleh variabel lain atau faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian dalam penelitian ini menyimpulkan terdapat hubungan antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Kata kunci : Profesionalisme, Pelayanan Publik, Metode Penelitian Kuantitatif.

Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan dan bantuan secara langsung yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik, yaitu pemerintah dalam hal ini aparat pemerintah, untuk memenuhi kepentingan masyarakat dan mendapatkan kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan tersebut. Pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani, karena tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani menjadi salah satu ukuran bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat.

Dalam konteks ini, pelayanan publik menjadi kewajiban dan tanggung jawab pelaksana sekaligus pemberi layanan, dalam mengadopsi perubahan beragam kebutuhan sosial berdasarkan kinerja profesional para pegawai. Profesionalisme kerja

pegawai sangat menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dimana bekerja dengan integritas tinggi, kemahiran, keterampilan, pengetahuan yang luas serta penguasaan yang ilmu yang dimiliki oleh pegawai pelayanan dapat memberikan dampak positif serta hasil yang baik dan optimal terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo merupakan salah satu institusi pemerintah yang

melaksanakan pelayanan publik. Dimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo berkaitan dengan kegiatan perpajakan mulai dari pembuatan dan penghapusan nomor pokok wajib pajak (NPWP), surat pemberitahuan tahunan (SPT), pengukuhan dan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP), pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB), bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB) dan pelayanan lainnya.

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo tepatnya pelayanan pajak terus meningkat, akan tetapi menurut pengamatan awal peneliti, tidak disertai dengan peningkatan keahlian, penguasaan ilmu, integritas dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, hal ini dilihat masih adanya pegawai pelayanan yang belum menguasai kemampuan dalam mengoperasikan teknologi canggih, prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, lamban dan kurangnya responsif pegawai pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut, hal ini memberikan dampak yang kurang baik terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo, sehingga pelayanan yang dilakukan tidak adil dan tidak mencerminkan profesionalisme kerja pegawainya.

Masih adanya pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo yang melaksanakan pelayanan dengan tidak mengutamakan nilai-nilai profesi atau dengan kata lain tidak profesionalis, ini memberikan gambaran yang negatif terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo sehingga dapat mempengaruhi semua pihak terutama masyarakat. Masih rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pelayanan menjadi citra buruk bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo di tengah masyarakat yang pernah menerima pelayanan, masyarakat selalu mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Padahal pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo diharuskan melakukan pelayanan publik sesuai dengan nilai-nilai profesi, aturan dan norma yang berlaku, sehingga prosedur dalam penyelenggarannya pelayanan yang diberikan pegawai dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan publik tersebut. Sehingga kekurangan dalam buruknya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo dapat teratasi dengan baik, karena masyarakat menginginkan pelayanan terbaik yang cepat dan tidak bertele-tele.

Berdasarkan hasil penjelasan di atas, dari berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan yaitu pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo dalam melayani masyarakat masih kurang profesional hal ini dilihat dari bagaimana pegawai merespon kebutuhan masyarakat terhadap kegiatan perpajakan.

Sering kali apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak langsung tanggap dalam melayani bahkan dibiarkan begitu saja. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pula ada masyarakat harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan yang baik kurang lengkap.

Hal ini dikarenakan kurangnya pemberitahuan tentang proses prosedur dan biaya pelayanan. Sehingga masih adanya kerumitan dan tingkat keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai pelayanan perpajakan yang memberikan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui secara mendalam mengenai profesionalisme kerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Oleh karena itu peneliti bermaksud meneliti Hubungan antara Profesionalisme Kerja Pegawai Dengan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Penelitian ini dilakukan tentunya untuk mendapatkan pemahaman secara mendalam mengenai fokus penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar Hubungan Antara Profesionalisme Kerja Pegawai dengan Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Kajian Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap warga negaranya merupakan amanah konstitusi dimana warga negara tidak hanya ditempatkan sebagai pelanggan (*customer*), namun lebih ditempatkan sebagai pemilik yang dapat mempengaruhi arah dan bentuk pelayanan yang akan diselenggarakan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2014), pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Karim (2016:667), Pelayanan publik merupakan muara dari segenap aktivitas pemerintahan atau upaya-upaya dalam melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi pada dasarnya bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Mutiarin dan Zaenudin (2014:116), pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (2003:63), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2010:14), pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah.

Dapat disimpulkan dari berbagai pendapat para pakar di atas bahwa pelayanan publik suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik yang dimana telah diatur dalam perundang-undangan pelayanan publik.

Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2014:19), sesuai Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- 1) **Transparansi;** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak;
- 2) **Akuntabilitas;** Dapat dipertanggungjawabkan;
- 3) **Kondisional;** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan;
- 4) **Partisipatif;** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 5) **Kesamaan Hak;** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan
- 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban;** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing publik.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa asas pelayanan publik memberikan kepuasan bagi pihak penerima layanan yang menggunakan atau memakai jasa yang diberikan oleh pemerintah sehingga baik pihak penyelenggara pelayanan publik maupun pihak penerima pelayanan publik tidak saling dirugikan.

Hakikat Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2014), sesuai Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat

Sedangkan menurut Surjadi (2009), hakikat pelayanan publik yakni:

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima terhadap yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dapat disimpulkan dari penjelasan di atas hakekat pelayanan publik dapat meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas atau produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi dibidang pelayanan publik serta

mendorong segenap upaya untuk mengefisienkan sistem dan tata laksana pelayanan.

Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Mukarom dan Laksana (2015:84), sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63 / 2004 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) **Kesederhanaan;** Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit;
- 2) **Kejelasan;** Mencakup kejelasan dalam hal:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - c) Perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) **Kepastian Waktu;** Pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- 4) **Akurasi;** Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
- 5) **Keamanan;** Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- 6) **Tanggung Jawab;** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan;
- 7) **Kelengkapan Sarana dan Prasarana;** Prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya;
- 8) **Kemudahan Akses;** Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau;
- 9) **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;** Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan;
- 10) **Kenyamanan;** Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip pelayanan publik sudah mengatur bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan sebaik mungkin, dilihat dari segi pemberian layanan yang tidak menyulitkan penerima layanan sehingga kebutuhan penerima layanan dapat terpenuhi sebaik mungkin.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Mukarom dan Laksana (2015:85), standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan sekurang-kurang meliputi hal berikut.

- 1) **Prosedur Pelayanan.** Dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
- 2) **Waktu Penyelesaian.** Ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- 3) **Biaya Pelayanan.** Termasuk perincian tarif.

- 4) Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima.
- 5) Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dimana baik pemberi atau penerima layanan wajib mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Kelompok Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik (2014:20), sesuai Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok. Adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif. Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang. Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa. Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan publik ada berbagai jenis kelompok pelayanan, yang dimana sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara baik dan menyeluruh.

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Mukarom dan Laksana (2015:85), sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63 / 2004 ada beberapa pola pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- 1) Fungsional. Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya;
- 2) Terpusat. Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan, dan;
- 3) Terpadu. Pola penyelenggara pelayanan terpadu dibedakan sebagai berikut;
 - a) Terpadu satu atap. Diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
 - b) Terpadu satu pintu. Diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - c) Gugus tugas. Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas.

Maka dapat disimpulkan dari penjelasan di atas bahwa selain pola pelayanan, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayannya.

Biaya Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Winarsih (2014:26), di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 diamanatkan agar penetapan besar biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- 2) Nilai / harga yang berlaku atas barang dan atau jasa.
- 3) Rincian biaya harus jelas.
- 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Profesionalisasi Pelayanan Publik

Menurut Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014:169), dikatakan profesionalisasi pelayanan publik memerlukan kemampuan aparatur pemerintah untuk mencapai kinerja, efisiensi, efektivitas, objektivitas, integritas, dan kohesi di dalam pelayanan publik.

Dapat disimpulkan dari penjelasan di atas bahwa dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur harus memiliki kemampuan yang optimal sehingga tujuan dari pelayanan publik dapat tercapai dengan baik. Profesionalisme mencerminkan sikap Menurut Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Profesionalisme berarti :

Profesionalisme berarti pegawai dalam melaksanakan tugas harus memiliki kapabilitas (penguasaan ilmu) yang tinggi. Mahir sesuai dengan pengalamannya. Berorientasi pada pencapaian hasil berdasarkan standar mutu, serta memiliki integritas tinggi sesuai kode etik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan profesionalisme maka hasil kerja akan mendatangkan kemaslahatan baik bagi diri pegawai maupun bagi organisasi.

Menurut Hamid (2014), profesionalisme merupakan sikap yang lahir dari keyakinan terhadap pekerja yang dipegang sebagai suatu yang bernilai tinggi sehingga dicintai secara sadar, dan hal itu nampak dari upaya yang terus menerus dan berkelanjutan dalam melakukan perbaikan yang tiada hentinya.

Menurut Sedarmayanti (2015), Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin yang efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik.

Sedangkan Sukanto, Surajiyo & Sriyono (2013:65) mengatakan profesionalisme merupakan suatu tingkah laku, suatu tujuan atau suatu rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya suatu profesi. Profesionalisme mengandung pula pengertian menjalankan suatu profesi untuk keuntungan atau sebagai sumber penghidupan.

Menurut Dwi Herlina (2010:49), profesionalisme adalah suatu standar perilaku yang harus muncul dalam sebuah tugas, pekerjaan, dan profesi.

Sedangkan menurut Agus Dwiyanto (2014:157), profesionalisme disini diartikan sebagai paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik.

Ciri-ciri Profesionalisme

Menurut Yanti, Arma dan Karlinah (2015:51), ciri-ciri profesional antara lain adalah :

- 1) Memiliki pengetahuan dan keterampilan (*skill*).
- 2) Memiliki pengetahuan cukup luas.
- 3) Memiliki semangat belajar.
- 4) Mampu dalam melaksanakan atau mengintegrasikan riset.

Maksud dari penjelasan di atas bahwa ciri-ciri profesional dapat digambarkan dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik, memiliki pengetahuan yang luas, selalu bersemangat dalam meningkatkan *skill* dan knowledge serta mampu mengadakan penelitian demi meningkatkan kemampuan dirinya. Sedangkan menurut Sukamto, dkk (2013:69) Ciri profesionalisme ialah sebagai berikut :

- 1) Profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil (*perfect result*).
- 2) Profesionalisme memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja.
- 3) Profesionalisme menuntut ketekunan dan ketabahan.
- 4) Profesionalisme memerlukan integritas tinggi.
- 5) Profesionalisme memerlukan adanya kebulatan fikiran dan perbuatan.”

Sedangkan menurut Nurhayati (2010:6), ciri-ciri profesionalisme ialah sebagai berikut:

- 1) Punya ketrampilan yang tinggi dalam suatu bidang.
- 2) Punya ilmu dan pengalaman serta kecerdasan.
- 3) Punya sikap berorientasi ke depan.
- 4) Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan.

Berdasarkan dari definisi para pakar di atas bahwa ciri-ciri profesionalisme seorang pekerja dapat diketahui dengan tingkat kemampuan pekerja yang tercermin melalui pengetahuan, keterampilan, sikap mengejar kesempurnaan dan perilakunya serta mampu berkembang ke masa depan.

Sikap Profesionalisme

Menurut Ratminto dan Winarsih (2014:125), Nilai – nilai dasar yang terkait dengan sikap profesionalisme ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Komitmen dan Konsistensi. Komitmen, artinya keteguhan hati, tekad yang mantap dan janji. Konsistensi, artinya ketetapan, kesesuaian, ketaatan dan kemantapan.
- 2) Wewenang dan Tanggung Jawab. Wewenang artinya hak dan kekuasaan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan tanggung jawab, artinya ketersediaan menanggung sesuatu.

- 3) Integritas dan Profesional. Integritas adalah kepribadian yang dilandasi unsur, kejujuran, keberanian, kebijaksanaan, dan pertanggung jawaban. Profesional adalah orang yang terampil, andal dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya.
- 4) Ketepatan/keakuratan dan Kecepatan. Ketepatan artinya mengena sasaran. Sedangkan kecepatan artinya menggunakan waktu yang lebih pendek.
- 5) Disiplin dan Keteraturan Kerja. Secara konseptual disiplin merujuk pada sikap yang selalu taat kepada aturan, norma dan prinsip-prinsip tertentu. Keteraturan kerja yaitu sistem kerja yang tersusun dan terencana secara baik serta sesuai jadwal yang ditetapkan.
- 6) Penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Ilmu pengetahuan adalah hasil studi dan penelitian objek tertentu baik. Teknologi adalah cara atau metode kerja untuk menghasilkan suatu produk barang/jasa.

Maksud dari penjelasan di atas bahwa sikap profesionalisme dilihat dari komitmen dan konsistensi dalam bekerja, wewenang dan tanggung jawab dalam menanggung beban pekerjaannya, integritas dan profesional yang dimana pekerja terampil dalam profesinya, ketepatan dan kecepatan cara pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, disiplin dan keteraturan kerja yang dilihat dari sikap pekerja terhadap aturan serta norma yang ada ditempat kerja, serta penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang dimana pekerja harus menghasilkan sesuatu dengan cara atau metode kerja menggunakan teknologi.

Sedangkan Sukamto, Surajiyo & Sriyono (2013:64) mengatakan:

“Seorang profesional adalah seseorang yang menjalankan profesinya secara benar dan melakukannya menurut etika dan garis-garis profesionalisme yang berlaku pada profesinya tersebut. Untuk menjadi seorang yang profesional, seseorang yang melakukan pekerjaan dituntut untuk memiliki beberapa sikap sebagai berikut : 1) Komitmen tinggi; 2) Tanggung jawab; 3) Berpikir sistematis; 4) Penguasaan materi, dan 4),Menjadi bagian masyarakat profesional.

Berdasarkan penjelasan mengenai sikap profesionalisme dari para pakar di atas dapat disimpulkan bahwa sikap profesionalisme digambarkan oleh beberapa ketentuan-ketentuan yakni komitmen yang tinggi, keteraturan dalam bekerja, disiplin kerja, penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menjadi bagian dari masyarakat dalam lingkungan yang dimana jika seseorang melakukan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan-ketentuan tersebut maka ia melakukan pekerjaannya dengan sikap profesionalisme.

Prinsip –prinsip Profesionalisme

Menurut Dwi Herlina (2010:49), prinsip-prinsip profesionalisme yang harus dimiliki setiap orang antara lain :

- 1) Bertanggung Jawab. Memiliki rasa tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan.
- 2) Berinisiatif. Berani mengambil inisiatif untuk melakukan apa saja yang diperlukan.
- 3) Cinta Pada Pekerjaan. Seseorang yang profesional memiliki pada apa yang dikerjakannya.
- 4) Punya Kesetiaan atau Loyalitas. Menunjukkan kesetiaan pada profesi yang dipilihnya.
- 5) Menudukkan Diri Pada Nilai-Nilai Etis. Termasuk peraturan perusahaan, peraturan perundangan, dan hukum, sepanjang norma yang berlaku sesuai dengan hati nurani.
- 6) Mau Belajar Dari Kesalahan. Hindari bersikap arogan dan berkelit dari kesalahan.
- 7) Jujur dan Bisa Dipercaya. Meski dalam kompetensi di dunia kerja, nilai kejujuran diabaikan.
- 8) Bertanggung Jawab Hingga Hari Terakhir Kerja. Meski sudah menggundurkan diri, bukan berarti anda bebas dari tanggung jawab.

Berdasarkan penjelasan mengenai prinsip-prinsip profesionalisme di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua prinsip ini berlaku untuk semua jenis pekerjaan dan profesi. Jika nilai-nilai ini dapat diterapkan dengan baik maka reputasi seorang pekerja akan terjaga dengan sangat baik.

Sebuah penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih, Kulonprogo Yogyakarta sudah berjalan baik dan menerapkan dimensi Tangibel, Reliability, responsiveness, Assurance, dan Emphaty (Crystalia <http://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>). Sementara itu, penelitian lainnya menunjukkan bahwa pelayanan publik berperan positif terhadap kepuasan masyarakat (Rezha, Rochmah, Siswidiyanto),

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo dan waktu penelitian dimulai dari bulan Maret sampai Oktober 2015.

Populasi pada penelitian ini sebanyak 95 pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo dan sampel menggunakan rumus dari Surakhmad yang dikutip dalam buku Riduwan (2015), sebagai berikut:

$$S = 15\% + \frac{1000 - n}{1000 - 100} \cdot (50\% - 15\%)$$

Dimana S = Jumlah sampel yang diambil

n = Jumlah anggota populasi

Jadi jumlah sampel sebesar $95 \times 50,19\% = 47,68 = 48$ responden.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan teknik korelasional.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan / observasi, angket dan dokumentasi.

Dalam hal ini peneliti menggunakan angket sebagai alat ukur dalam meneliti variabel ini. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi dua syarat perhitungan yaitu validitas dan reliabilitas. Berikut ini adalah rekap uji Pelayanan Publik (Y) :

Variabel	<i>r</i> ₁₁	<i>r</i> _{tabel}	Keterangan
Pelayanan Publik	0,901	0,456	Reliabel

Selanjutnya, rekap uji Profesionalisme Kerja Pegawai (X) :

Variabel	<i>r</i> ₁₁	<i>r</i> _{tabel}	Keterangan
Profesionalisme	0,916	0,456	Reliabel

Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti ini adalah sebagai berikut :

- a. Statistik deskriptif (statistik dasar)
- b. Pengujian persyaratan analisis. Dalam penelitian ini menggunakan normalitas data dan linearitas untuk uji korelasi dan determinasi.
- c. Pengujian hipotesis menggunakan rumus korelasi *Pearson product Moment* sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{(n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Selanjutnya uji signifikansi dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

- d. Koefisien determinasi dengan menggunakan rumus :
 $KP = r^2 \times 100\%$

Hipotesis Statistik

Hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan antara data sampel dan data populasi. Berikut hipotesis jika dinyatakan dalam model statistik :

$$H_a = p \neq 0$$

$$H_o = p = 0$$

Apabila diuraikan dalam bentuk kalimat, yaitu sebagai berikut :

Ha : Ada hubungan yang signifikan antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Ho : Tidak ada hubungan yang signifikan antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Grafik Tingkat Pendidikan Responden

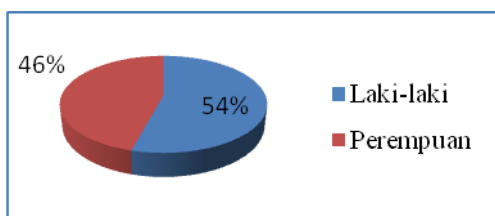
Berdasarkan tabel dan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh tingkat pendidikan S1 sebesar 37% atau sebanyak 18 pegawai, selanjutnya tingkat pendidikan SMA/SMK sebesar 19% atau sebanyak 9 pegawai kemudian sama halnya dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 19% atau sebanyak 9 pegawai. Selanjutnya diikuti oleh tingkat pendidikan D3 sebesar 17% atau dengan jumlah 8 pegawai. Dan jumlah tingkat pendidikan terendah yaitu D1 sebesar 8% atau sebanyak 4 pegawai. sehingga total dari keseluruhan bagian yang di jadikan sampel penelitian berjumlah 48 pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo yang berjumlah 95 pegawai terdiri dari 8 bagian. Sedangkan sampel untuk penelitian diambil dari masing-masing bagian yang berbeda dengan menggunakan teknik *simple random sampling* atau pengambilan sampel secara acak sehingga di dapat sebanyak 48 pegawai. Variabel ini mencakup variabel X yaitu profesionalisme dan variabel Y yaitu pelayanan publik.

Deskripsi Karakteristik Responden

Berikut ini karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :



Keterangan : Data diolah oleh peneliti.

Gambar 1

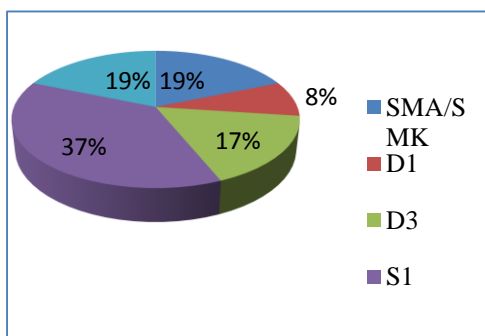
Grafik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 58% atau sebanyak 26 responden. Selanjutnya diikuti oleh jenis kelamin perempuan sebesar 46% atau sebanyak 22 responden sehingga total keseluruhan menjadi 48 responden.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1

Tingkat Pendidikan Responden



Keterangan : Data diolah oleh peneliti.

Gambar 2

a. Deskripsi Data Variabel Y (Pelayanan Publik)

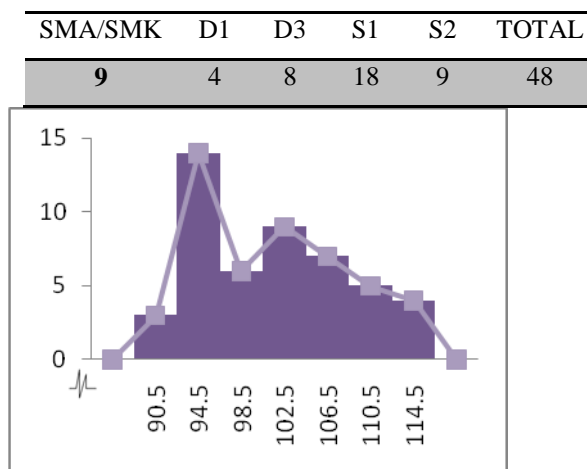
Interval kelas pada variabel Y (*pelayanan publik*) setelah dilakukan penyebaran angket kepada 48 responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik		
Kelas Interval	fi	F (%)
91-94	3	6,25
95-98	14	29,16667
99-102	6	12,5
103-106	9	18,75
107-110	7	14,58333
111-114	5	10,41667
115-118	4	8,333333
Jumlah	48	100%

Keterangan : Data diolah oleh peneliti.

Setelah disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, data pelayanan publik tersebut dapat digambarkan melalui diagram histogram dan polygon berikut ini :



Keterangan : Data diolah oleh peneliti.

Gambar 3

Diagram Histogram dan Poligon Pelayanan Publik (Y)

Dari tabel di atas distribusi frekuensi dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan publik berada pada taraf sedang yaitu dengan presentase 29,16%. Dapat dikatakan sedang karena nilai median berada di kelas interval 95-98 pada garis kedua dengan jumlah 14 responden. Sedangkan dikatakan tinggi karena berada sesudah kelas median pada jumlah 58,33% dengan jumlah 36 responden. Dikatakan bertaraf rendah karena posisi kelas interval berada sebelum kelas median dengan jumlah presentase 6,25% dengan jumlah 3 responden yang diolah, dihasilkan mean sebesar 103,33, median 96,81, modus 100,5 dan simpangan baku dari data pelayanan publik yaitu 244,88.

b. Deskripsi Data Variabel X (Profesionalisme)

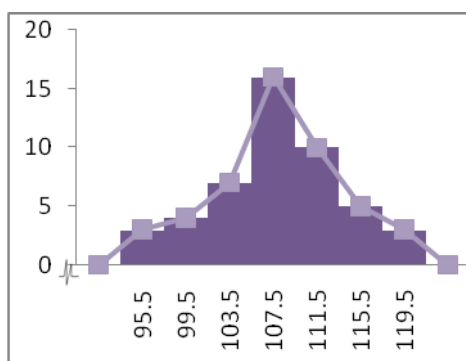
Interval kelas pada variabel Y (profesionalisme) setelah dilakukan penyebaran angket kepada 48 responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Profesionalisme

Kelas Interval	Fi	f(%)
96-99	3	6,25
100-103	4	8,333
104-107	7	14,58
108-111	16	33,33
112-115	10	20,83
116-119	5	10,42
120-123	3	6,25
Jumlah	48	100%

Keterangan : *Data diolah oleh peneliti.*

Setelah disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, data profesionalisme tersebut dapat digambarkan melalui diagram histogram dan polygon berikut ini :



Keterangan : *Data diolah oleh peneliti.*

Gambar 4

Diagram Histogram dan Poligon Profesionalisme (X)

Dari tabel di atas distribusi frekuensi dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme berada pada taraf sedang yaitu dengan presentase 33,33%. Dapat dikatakan sedang karena nilai median berada di kelas interval 108-111 pada garis keempat dengan jumlah 16 responden. Sedangkan dikatakan tinggi karena berada sesudah kelas median pada jumlah 37,5% dengan jumlah 18 responden. Dikatakan bertaraf rendah karena posisi kelas interval berada sebelum kelas median dengan jumlah presentase 29,16% dengan jumlah 14 responden yang diolah, dihasilkan mean sebesar 109,91, median 110, modus 109,9 dan simpangan baku dari data profesionalismeyaitu 327,84.

2. Pengujian Persyaratan Analisis

Sebelum melaksanakan pengujian Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi dilakukan uji persyaratan analisis. Pengujian persyaratan ini meliputi uji normalitas dan uji linieritas regresi berikut ini perhitungannya:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan pada penelitian ini adalah uji *Liliefors* pada taraf signifikan 5%. Hasil perhitungan uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3

Hasil Perhitungan Normalitas Variabel Y dan Variabel X

Variabel	L _{hitung}	F _{tabel}	Keterangan
Pelayanan Publik (Y)	0,103	0,127	Normal
Profesionalisme (X)	0,082	0,127	Normal

Keterangan : *Data diolah oleh peneliti pada 12 September 2017*

b. Uji Linieritas Regresi

Uji linieritas regresi bertujuan untuk mengetahui apakah profesionalisme memiliki hubungan yang linier dengan pelayanan publik. Adapun hasil perhitungan uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4
Ringkasan Anava Profesionalisme Kerja (X)
dan Pelayanan Publik (Y) Uji Linieritas

Sumber Variansi	Derajat Kebebasan (dk)	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F _{hitung}	F _{tabel}
Total	48	517438	515016,3	1,30	1,99
Regresi (a)	1	515016,3	515016,3		
Regresi (a b)	1	1163,56	1163,56		
Residu	46	1258,14	27,350		
Tuna Cocok	20	-228,36	-11,418		
Kesalahan (Error)	26	1486,5	-8,783		

Keterangan :

Pola linier

Maka dapat dideskripsikan dari tabel ANAVA diatas yaitu sumber variansi secara total dengan derajat kebebasan yaitu 48 dengan jumlah kuadrat sebesar 517438, didapat untuk uji linier $F_{hitung} = 1,30$ dan $F_{tabel} = 1,99$, selanjutnya pada sumber variansi regresi (a) didapat derajat kebebasan 1, jumlah kuadrat sebesar 515016,3, rata-rata jumlah kuadrat sebesar 515016,3, pada sumber variansi regresi (a|b) memiliki derajat kebebasan 1, jumlah kuadrat 1163,56, rata-rata jumlah kuadrat 1163,56, kemudian pada sumber variansi residu didapat derajat kebebasan 46, jumlah kuadrat 1258,14 dan rata-rata jumlah kuadrat 27,350.

Selanjutnya sumber variansi tuna cocok memiliki derajat kebebasan sebesar 20 dengan jumlah kuadrat sebesar -228,36 dan rata-rata jumlah kuadrat -11,418. Kemudian sumber variansi kesalahan atau error memiliki derajat kebebasan 26 dengan jumlah kuadrat 1486,5 dan rata-rata jumlah kuadrat -8,783. Sehingga dalam perhitungan ini, ternyata $F_{hitung} = 1,30 < F_{tabel} = 1,99$ maka data variabel profesionalisme dengan pelayanan publik berpola linier. Maka dengan ini dapat disimpulkan analisis korelasi dapat dilanjutkan.

3. Analisis Data

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan rumus Korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

a. Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*

Untuk menguji korelasi antara variabel x dengan variabel y digunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*, diperoleh nilai $r_{xy} : 0,693$.

Dari perhitungan korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) didapat $r_{xy} : 0,693$, hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang kuat antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik.

Selanjutnya dilakukan perhitungan signifikansi koefisien korelasi dengan menggunakan uji t pada taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah $n = 48$ dan $dk-2 = 48 - 2 = 46$, sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,677$ dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Berdasarkan pengujian di atas didapat perhitungan sebesar 6,527, dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $6,527 \geq 1,677$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Ada hubungan yang signifikan antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik.

b. Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y dapat ditentukan dengan menghitung koefisien determinasi. Dengan perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} KP &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,693^2 \times 100\% \\ &= 48,02\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diperoleh KP sebesar 48,02% sehingga dapat disimpulkan bahwa profesionalisme mempunyai kontribusi yang cukup kuat terhadap pelayanan publik dan sisanya 51,98% ditentukan oleh variabel lain.

4. Pembahasan Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Setelah sebelumnya dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, kemudian peneliti melanjutkan Pengujian persyaratan analisis yang digunakan peneliti adalah uji normalitas dengan menggunakan rumus uji *liliefors* agar mendapatkan populasi yang normal. Dari hasil perhitungan didapatkan untuk variabel profesionalisme (X) $L_o = 0,082 \leq L_{tabel} = 0,127$ dan variabel pelayanan publik (Y) $L_o = 0,103 \leq L_{tabel} = 0,127$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut berdistribusi normal.

Setelah dilakukan uji normalitas, dilanjutkan dengan uji linieritas regresi untuk mengetahui data tersebut linier atau tidak. Setelah dilakukan perhitungan $F_{hitung} = 1,30 \leq F_{tabel} = 1,99$ diperoleh F_{hitung}

= 1,30 ≤ $F_{\text{tabel}} = 1,99$. Sehingga dapat disimpulkan hasil perhitungan kedua variabel linier.

Kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis korelasi. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisa korelasi *Pearson Product Moment* ternyata nilai koefisien korelasi profesionalisme dengan pelayanan publik sebesar 0,693 interpretasi menggunakan pedoman tabel besarnya korelasi termasuk 0,00 sampai dengan 0,100. Maka berdasarkan perhitungan statistik, yaitu dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Pearson Product Moment*, dapat dinyatakan hubungan kuat. Ada hubungan yang signifikan dengan menggunakan uji t dan itu berarti ada hubungan antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik yang dimana $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ atau $6,527 \geq 1,677$. Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y ditentukan dengan koefisien determinasi sebesar 48,02% dan sisanya 51,98% ditentukan oleh variabel lain.

Hipotesis berarti H_0 ditolak dan H_a diterima perolehan ini didapat dari perhitungan koefisien *Pearson Product Moment* yaitu $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ atau $6,527 \geq 1,677$ dengan demikian dari hasil perhitungan tersebut terdapat hubungan yang kuat antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Simpulan, Implikasi, Dan Saran Simpulan

Berdasarkan Hasil Data Yang Diperoleh selama mengadakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo dapat disimpulkan sebagai berikut :

Hasil perhitungan koefisien korelasi pada penelitian ini didapat dengan nilai $r_{xy} = 0,693$, yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik. Selanjutnya, hasil perhitungan koefisien determinasi (r^2) diperoleh hasil presentase sebesar 48,02% yang berarti hubungan profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo adalah 48,02%.

Hasil perhitungan signifikansi koefisien korelasi menggunakan uji-t pada taraf pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan dengan jumlah $n = 48$ dan $dk-2 = 48 - 2 = 46$ sehingga diperoleh $t_{\text{tabel}} = 1,677$. Berdasarkan nilai nilai tersebut maka diperoleh $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ ($6,527 \geq 1,677$) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara profesionalisme dengan pelayanan publik. Maka, penelitian ini membuktikan bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan dengan pelayanan publik.

Implikasi

Peningkatan profesionalisme kerja pegawai kedepan menjadi penting untuk ditingkatkan melalui berbagai cara, karena dapat memberikan korelasi yang kuat terhadap pelayanan publik.

Saran

Dalam penelitian ini, peneliti ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo sehingga agar mendapatkan hasil yang lebih baik :

- Perlu upaya untuk menggali informasi tentang kondisi tentang pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.
- Perlu adanya peningkatan efisiensi kerja pegawai dalam melayani masyarakat.
- Perlu adanya peningkatan profesionalisme lagi kedepan, karena profesionalisme ini mempunyai korelasi yang kuat terhadap tuntutan pelayanan publik yang berkualitas.
- Bagi para peneliti lain perlu melakukan penelitian terhadap faktor atau variabel lain yang memiliki korelasi atau hubungan kuat dengan pelayanan publik, karena hasil penelitian ini masih menyisakan hubungan dengan variabel lain.

Daftar Pustaka

- Crystalia, Ones Gita. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo". Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses dari <http://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>.
- Dwiyanto, A. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hamid, S. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Yogyakarta: deepublish.
- Herlina, Dwi. 2010. *Success In Young Age*. Yogyakarta: Pustaka Angrek.
- Karim, Sarbinnor, dkk. 2016. *Awang Faroek Ishak di Mata Para Sahabat*. Jakarta: PT Indomedia Global.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Mukarom, Z. & Laksana, M. W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mutiarin, Dyah dan Zaenudin, Arif. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan: penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rezha, F. Rochmah, S. & Siswidiyanto. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman e-KTP di Kota Depok)" *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol. 1, No. 5, Hal 981-990. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/74038-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-pub.pdf>.

- Riduwan. 2015. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sanusi, Hamid. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sedarmayanti. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sukamto, Surajiyo & Sriyono. 2013. *Etika Profesi Berbagai Bidang*. Tangerang: PT Pustaka Mandiri.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama
- Tim UHAMKA. 2016. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta: UHAMKA Press.
- Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yanti, Efrida. Ahma, Nuriyah & Nelly Karlinah. 2015. *Modul Mata Kuliah Konsep Kebidanan*. Yogyakarta. Deepublish.