

**PENGARUH PROFESIONALISME DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA
CUKURGULING KECAMATAN LUMBANG KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

SITI MAULIDIYAH

NPM. 2161201003050



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2025

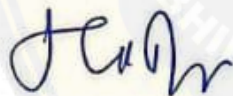
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Maulidiyah
Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003050
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PROFESIONALISME DAN
MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR DESA CUKURGULING
KECAMATAN LUMBANG KABUPATEN
PASURUAN

Pasuruan, 24 Juli 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



(Dra. Sri Hastari, MM.)

Dosen Pembimbing II



(Eni Erwantiningsih, S.E. MM.)

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan di depan tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat saya untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 24 Juli 2025

TIM PENGUJI

1. Yufenti Oktafiah, S.E. M.SA.

1. Ketua.....

2. Dra. Sri Hastari, MM.

2. Sekretaris.....

3. Eni Erwantiningsih, S.E. MM.

3. Anggota.....

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

(ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Maulidiyah
Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003050
Alamat Rumah : Desa Cukurguling, Dusun Watugilang, RT. 03
RW. 04 Kecamatan Lumbang Kabupaten
Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

**“Pengaruh Profesionalisme dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap
Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cukurguling
Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan”**

Menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam Daftar Pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil penjiplakan (plagiasi), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut secara hukum yang berlaku di Indonesia.

Pasuruan, 24 Juli 2025

Yang Membuat

Siti Maulidiyah



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, atas ridhonya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Profesionalisme dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan”**. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Merdeka Pasuruan.

Dalam penuh cinta dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghormatan sedalam dalamnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, serta kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Dr. Ir. Sulistyawati M.P Selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan penulis menempuh ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan penulis menempuh ilmu di Fakultas Ekonomi.
4. Dra. Sri Hastari, MM. Selaku dosen pembimbing I penulis, yang telah berkenan membimbing penulis dari awal proses penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Eni Erwantiningsih, SE, MM Selaku dosen pembimbing II penulis, yang berkenan sabar dan teliti dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.

6. Yufenti Oktafiah, SE, M.SA Selaku dosen penguji penulis, yang berkenan support dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.
7. Ibu penulis, Ida Alisah, perempuan kuat yang selalu menjadi alasan penulis bertahan dan berjuang. Terima kasih atas segala cinta kasih di setiap helaan nafas, penulis tahu selalu ada nama penulis dalam setiap doamu.
8. Bapak penulis, Hambali, dengan segala cara dan usahamu yang mungkin tak selalu terucap, tapi selalu terasa.
9. Kakek dan Nenek penulis, Astilam dan Tiarsih, Kasih dan segala harap serta untaian doa kalian adalah peneduh dalam segala musim hidup penulis
10. Kakak penulis, Zamaludin Akbar, Sosok yang sudah tidak lagi terdengar sapa dan tanya-nya, namun penulis tahu ia diam-diam memantau dan menunggu penulis membagikan kabar tentang hari di mana penulis memakai toga yang dahulu pernah ia impikan namun belum sempat ia kenakan.
11. Teman hidup penulis, Rahmad Fauzi, terima kasih telah tumbuh bersama sejak 2017, melalui luka dan tawa, menjadi sandaran penulis saat semangat nyaris patah, terima kasih telah menjadi rumah yang teduh dalam segala badai, menjadi tempat berpulang dalam segala cerita, yang selalu sabar mendampingi dan memberi semangat saat dunia terasa berat dan menjadikannya terasa lebih ringan, terima kasih telah berkenan membersamai segala langkah penulis sejak lama. Bersamamu, semua terasa lebih ringan.
12. Sahabat penulis, Nazwatul Kharisma, Nova Eriza Purwati, dan Miftakhul Laila Mafiroh, 3 sosok yang juga berperan penting dalam 4 tahun terakhir ini, yang selalu mendorong dan menyemangati penulis dan yang selalu menerima keluhan

kesah penulis dalam setiap kendala dan huru-hara yang ada. Penulis berharap segala hal yang telah di lewati bersama menjadi suatu hal yang tidak akan terlupakan "Kenanglah senangnya, Maafkan kurangnya"

13. Kepada saya sendiri, Siti Maulidiyah, dari sekian banyaknya terima kasih, penulis ucapkan pada penulis sendiri yang sudah melewati setiap kerikil yang di injak, walau sempat nyaris terhenti, namun tetap melangkah walau tertatih-tatih, terima kasih juga atas masalah yang membersamai perjalanan ini. semangat ya, karna perjalanan di depan masih panjang, banyak terjal juga jurang, tapi semoga tetap tenang dan juga kuat sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan agar dapat meminimalkan kelemahan dan keterbatasan dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pasuruan, 24 Juli 2025

Penulis

Siti Maulidiyah

ABSTRAK

PENGARUH PROFESIONALISME DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA CUKURGULING KECAMATAN LUMBANG KABUPATEN PASURUAN

Siti Maulidiyah¹, Sri Hastari², Eni Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: sitimaulidiyah27052002@gmail.com¹, sri.hastari@gmail.com²,
enierwanti232@gmail.com³

Abstrak

Kualitas pelayanan pada Kantor Desa diperlukan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Hal ini sangat tergantung bagaimana profesionalisme dan motivasi kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh profesionalisme dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan. Pendekatan deskriptif pada penelitian ini melibatkan 97 responden masyarakat Desa Cukurguling yang pernah menggunakan layanan, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner dan di analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa profesionalisme dan motivasi kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai sig. $0.000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.560 mengidentifikasi bahwa 56% variasi kualitas pelayanan dijelaskan oleh kedua variabel ini. Secara deskriptif, Ketiga variabel berbeda dalam kategori sangat baik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa profesionalisme dan motivasi kerja adalah faktor kunci dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang prima, merekomendasikan Kantor Desa untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kedua aspek tersebut.

Kata Kunci: Profesionalisme, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Desa Cukurguling.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pelayanan Publik	8

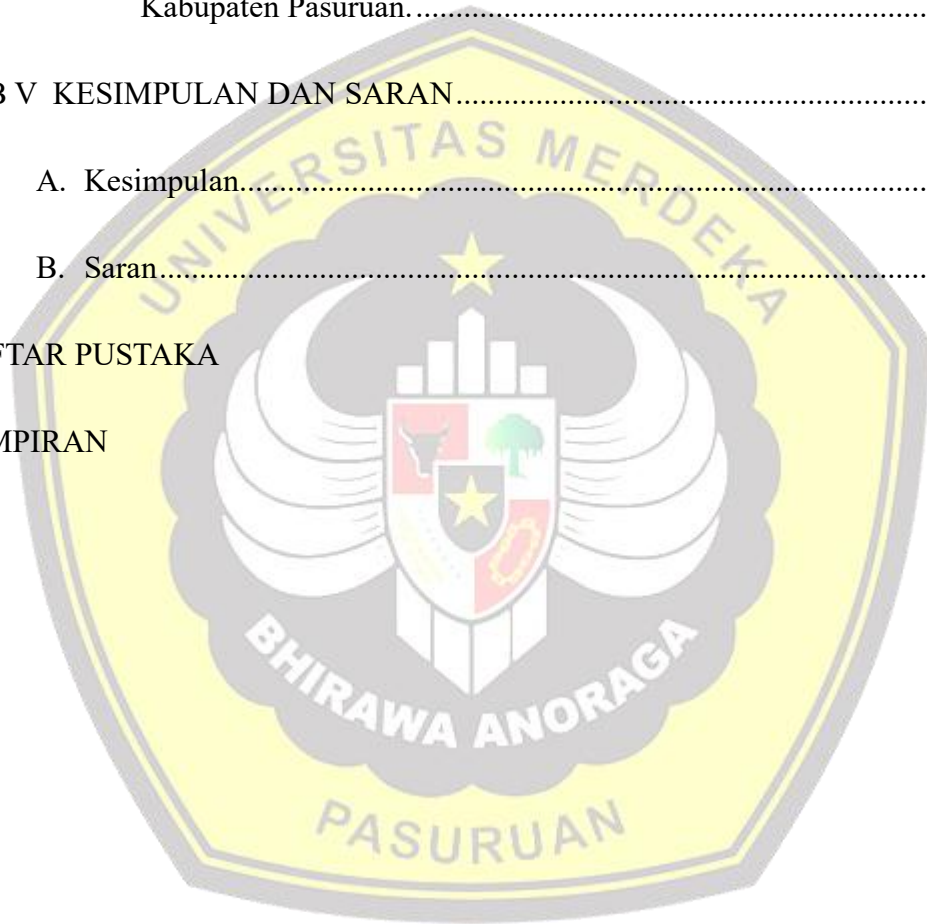
1. Definisi Pelayanan Publik.....	8
2. Unsur Kualitas Pelayanan Publik.....	10
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	10
4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	11
B. Profesionalisme	12
1. Definisi Profesionalisme	12
2. Konsep Profesionalisme.....	14
3. Aspek-aspek Profesionalisme	14
4. Faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme	16
5. Indikator Profesionalisme	17
C. Motivasi Kerja.....	19
1. Definisi Motivasi Kerja.....	19
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja	20
3. Indikator Motivasi Kerja.....	20
D. Hubungan Antara Variabel	21
1. Hubungan Profesionalisme dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2. Hubungan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	22

3. Hubungan Motivasi Kerja terhadap	
Kualitas Pelayanan Publik.....	23
E. Penelitian Terdahulu.....	24
F. Kerangka Konseptual	26
G. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Definisi Operasional Variabel	28
1. Variabel Independen (Bebas)	28
2. Variabel Dependen (Terikat)	31
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
C. Lokasi Penelitian	33
D. Metode Penarik Sampel	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
E. Jenis Data dan Sumber Data.....	37
1. Jenis Data	37
2. Sumber Data.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Metode Observasi.....	39
2. Dokumentasi	39

3. Studi Pustaka.....	39
4. Kuesioner (Angket).....	40
G. Teknik Pengolahan Data.....	40
H. Teknik Analisis Data	41
1. Uji Instrumen Penelitian	42
a. Uji Validitas.....	42
b. Uji Reliabilitas	42
2. Analisis Deskriptif	43
3. Uji Asumsi Klasik	45
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Multikolinearitas	46
c. Uji Heteroskedastisitas	47
d. Uji Linearitas.....	48
4. Analisis Regresi Linier Berganda	49
5. Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	50
6. Uji Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Hasil Penelitian	53
1. Gambaran Objek Penelitian	53
2. Struktur Organisasi Kantor Desa Cukurguling	54

3.	Uji Instrumen Penelitian	55
a.	Uji Validitas.....	55
b.	Uji Reliabilitas	56
4.	Deskriptif Data Penelitian	57
a.	Deskriptif Karakteristik Responden	58
b.	Deskriptif Variabel Penelitian	63
5.	Uji Asumsi Klasik	76
a.	Uji Normalitas	76
b.	Uji Multikolinearitas	77
c.	Uji Heterokedastisitas.....	78
d.	Uji Linearitas.....	79
6.	Analisis Regresi Linier Berganda	81
7.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	83
8.	Pengujian Hipotesis.....	84
a.	Uji Simultan (Uji F)	84
b.	Uji Parsial (Uji t).....	85
B.	Pembahasan.....	87
1.	Pengaruh Profesionalisme dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.....	87

2. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.	89
3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2 Jumlah Data Penduduk Desa Cukurguling.....	34
Tabel 3 Responden yang Diambil	36
Tabel 4 Kategori Skala	45
Tabel 5 Data Penduduk Desa	54
Tabel 6 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 8 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 9 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	60
Tabel 10 Karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 11 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 12 Keterangan Nilai Interval	63
Tabel 13 Deskriptif Jawaban Kualitas Pelayanan Publik (Y)	64
Tabel 14 Jawaban Deskriptif Variabel Profesionalisme (X1)	69
Tabel 15 Jawaban Deskriptif Variabel Motivasi Kerja (X2).....	73
Tabel 16 Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 18 Hasil Uji Linearitas	80
Tabel 19 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	81
Tabel 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83
Tabel 21 Hasil Uji F (Uji Signifikansi Secara Simultan)	85
Tabel 22 Hasil Uji t (Signifikansi Secara Parsial).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	54
Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Karakteristik Responden

Lampiran 3 Analisis Statistik SPSS

Lampiran 4 Tabel Statistik

Lampiran 5 Surat Jawaban Kecamatan Lumbang

Lampiran 6 Surat Berita Acara Bimbingan

Lampiran 7 Surat Cek Plagiasi

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 Rincian Waktu Penelitian

